

PRÁCTICA GLOBAL EN LA EVALUACIÓN DE NECESIDADES LEGALES

PASCOE PLEASENCE* - NIGEL J. BALMER**

1. Introducción

Este documento presenta y expone los fundamentos para la realización de encuestas de necesidades jurídicas. También proporciona una visión general de los hallazgos sustantivos de más de 60 encuestas de necesidades jurídicas nacionales independientes, realizadas a gran escala en todo el mundo, desde mediados de la década de 1990; considera su impacto y, finalmente, revisa las mejores prácticas, basándose en una revisión metodológica integral de esas encuestas publicadas recientemente por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico y la Open Society Justice Initiative (OCDE/OSJI, 2019). Con el aumento del número de encuestas de necesidades jurídicas que se llevan a cabo en el contexto del Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas (ONU), es esencial hacer un balance de otras lecciones aprendidas hasta la fecha para que tales encuestas puedan apoyar los esfuerzos para mejorar el acceso a la justicia en todo el mundo.

2. Antecedentes

Las encuestas de necesidades jurídicas investigan la experiencia de los problemas “justiciables” –problemas a los que se puede aplicar la ley, por ser invocada, referenciada o incluso reconocida por los involucrados (Genn, 1999)– “de abajo hacia arriba”, desde la perspectiva de las personas que los enfrentan, en lugar de “de arriba abajo”, desde la perspectiva de las instituciones y profesionales de la justicia. Esta distinción entre los enfoques ascendentes

(*) Profesora de estudios jurídicos empíricos en el University College de Londres. Su investigación se centra en las metodologías de investigación en ciencias sociales, en particular su aplicación en el campo del acceso a la justicia. Es autora de más de 100 publicaciones, incluida la orientación integral sobre la realización de encuestas de necesidades legales, recientemente publicadas por la OCDE.

(**) University College London.

y descendentes para comprender la experiencia de las personas en el derecho es sumamente importante. Los problemas presentados en los tribunales y en otros foros formales de resolución de conflictos representan solo una fracción de los problemas judiciales que se enfrentan en toda la sociedad (OCDE / OSJI, 2019). Son anómalos. Del mismo modo, la tasa media informada de uso de abogados es de alrededor del 12% (OCDE/OSJI, 2019). Además, los obstáculos percibidos tanto por el Poder Judicial como por los abogados que restringen el acceso a la justicia (enmarcados invariablemente en términos de costos y demora de los procesos formales) son distintos de los obstáculos que efectivamente enfrentan las personas al intentar asegurar justicia en sus vidas (por ejemplo, falta de conocimiento para identificar problemas y acciones apropiadas y un déficit en la capacidad de tomar acciones preventivas y resolutivas).

Si bien los datos de las instituciones judiciales y los profesionales del derecho brindan una información valiosa sobre el funcionamiento de los organismos, de los procesos y de los servicios de justicia, y pueden extenderse a los usuarios de esos procesos y servicios; el alcance de dichos datos, más allá del sistema de justicia visible, es extremadamente limitado. No dicen nada sobre aquellos que no tienen contacto con tales instituciones o servicios, nada sobre los procesos informales que las personas usan para resolver sus problemas y poco sobre la medida en que se satisfacen las necesidades jurídicas⁽¹⁾ de las personas. Por el contrario, los datos de las encuestas de necesidades jurídicas pueden proporcionar una visión más amplia y completa de los problemas judiciales que las personas experimentan en sus vidas, así como de sus esfuerzos para obtener justicia, y de las necesidades y los obstáculos que enfrentan para lograrla. Proporcionan un “panorama general”, crucial, contra el cual se pueden establecer ideas más estrechas, una imagen que actualmente es imposible de lograr por otros medios.

Estas encuestas también pueden proporcionar información interna sobre el rol de los problemas judiciales en procesos sociales más amplios, como procesos económicos y de salud, facilitando la integración de las políticas de justicia con políticas sociales más amplias, y señalando el potencial de los servicios legales para ayudar a abordar a los “perversos” (Churchman, 1967) problemas sociales, que son centrales en la política social del gobierno.

Las encuestas de necesidades jurídicas se remontan a la década de 1930 (Clark & Corstvet, 1938), pero solo en las últimas décadas se han convertido en una herramienta habitual, con valor para crear un ecosistema de justicia centrado en las personas.

(1) La necesidad legal surge “la necesidad legal surge cada vez que un déficit en la capacidad legal necesita apoyo legal para permitir que un problema judicial sea tratado adecuadamente” (OCDE / OSJI, 2019, p. 24). La capacidad legal se refiere a las “capacidades (...) requeridas para que un individuo tenga una oportunidad efectiva de tomar una decisión sobre si usar el sistema de justicia y cómo hacerlo para tratar de resolver un problema” (Pleasence, Coumarelos, Forell & McDonald, 2014).

Desde la década de 1990, se han realizado a nivel mundial más de 60 encuestas nacionales de necesidades jurídicas a gran escala (es decir, 1000 encuestados o más). Además de Argentina, se han realizado encuestas independientes en Australia, Bangladesh, Bulgaria, Canadá, Colombia, Inglaterra y Gales, Fiji, Georgia, Hong Kong, India, Japón, Jordania, Kenia, Kirguistán, Líbano, Macedonia, Malí, Moldavia, Mongolia, Marruecos, Nepal, Países Bajos, Nueva Zelanda, Nigeria, Irlanda del Norte, Polonia, Escocia, Sierra Leona, Eslovaquia, Corea del Sur, Taiwán, Tayikistán, Túnez, Uganda, Ucrania, Emiratos Árabes Unidos y Estados Unidos (ver, por ejemplo, OCDE/OSJI, 2019). Asimismo, se han incorporado módulos de necesidades legales en encuestas gubernamentales a gran escala en otros países, como México y Sudáfrica y, desde 2016, la Encuesta General de Población del Proyecto de Justicia Mundial fue implementada de manera rutinaria en más de 100 países. También se han realizado extensas encuestas subnacionales, por ejemplo, en China, Ecuador, Indonesia, Rusia y Yemen (Pleasence, Balmer & Sandefur, 2013).

Hasta principios de la década de 2010, las encuestas de necesidades jurídicas se realizaban casi exclusivamente en países ricos, generalmente occidentales, de habla inglesa, con servicios de asistencia jurídica pública bien establecidos y financiados. En su mayoría, las encuestas eran financiadas por los gobiernos, con la intención de comunicar los esfuerzos para mejorar y desarrollar estos servicios, haciendo foco en los “patrones de vulnerabilidad (a problemas justiciables), delimitación de los problemas, impacto de los mismos, el comportamiento a la hora de buscar asesoramiento, obstáculos para resolver los problemas y la capacidad individual” (OCDE/OSJI, 2019, p. 29). Sin embargo, particularmente desde el advenimiento de la meta 16.3 de los ODS de la ONU (“promover el Estado de derecho a nivel nacional e internacional y garantizar el acceso equitativo a la justicia para todos”), se realizan cada vez más (y con mayor frecuencia) encuestas de necesidades legales en países menos desarrollados, muchos de ellos con infraestructuras emergentes o reformas importantes tras transformaciones sociopolíticas. De hecho, recientemente ha habido un incremento sustancial en el ritmo en que se realizan las encuestas nacionales de necesidades jurídicas, siendo que entre 2016 y 2018 se efectuaron casi un tercio de las desarrolladas entre 1993 y 2018. En esta nueva ola de encuestas, el enfoque se ha centrado más en el alcance de la ley y los servicios legales, el empoderamiento legal,⁽²⁾ la microjusticia,⁽³⁾ la resolución de conflictos tradicionales, y la adecuada infraestructura de los servicios jurídicos (en particular, la asistencia y la ayuda jurídica pública). El objetivo de medir el acceso a la justicia a través de encuestas también se está volviendo más prominente (OCDE/OSJI, 2019).

(2) El concepto de empoderamiento legal surgió en el campo de la ley y el desarrollo (Golub & McQuay, 2001) y generalmente se refiere al enfoque de los programas de justicia del desarrollo en “empoderar a las personas para que realicen sus derechos y expresen sus demandas de manera más activa” (Kolisetty, 2014, p. 9).

(3) Según lo expuesto por Barendrecht & van Nipsen (2008).

3. Hallazgos de las encuestas de necesidades jurídicas

A pesar de que ahora las encuestas de necesidades jurídicas se llevan a cabo en una amplia variedad de países, y que a veces han utilizado diseños significativamente diferentes, “ha surgido un panorama general notablemente consistente en diversos contextos nacionales” (OCDE/OSJI, 2019, p. 31).

En todo el mundo, los problemas justiciables son comunes, con estimaciones de incidencia que generalmente caen dentro del rango del 30% al 60% durante un período de tres a cuatro años (OCDE/OSJI, 2019).

Vivimos en un mundo “de ley” (Hadfield, 2010), en el que la vida cotidiana se desarrolla en un contexto legal complejo y extenso. Tampoco sorprende que la prevalencia relativa de los diferentes tipos de conflictos sea similar entre los países. En todo el mundo, las personas participan en transacciones de consumo, viven dentro de un contexto familiar y comunitario, ocupan tierras y viviendas, trabajan, viajan y requieren acceso a la educación, a la salud y a otros servicios públicos. Como reflejo de esto, los conflictos de consumidores, entre vecinos y patrimoniales se encuentran comúnmente entre los tres tipos más frecuentes de problemas, siendo también usuales aquellos relacionados con las familias, la vivienda, el empleo, las prestaciones sociales y los servicios públicos (OCDE/OSJI, 2019). Esto no quiere decir que no haya diferencias significativas en los patrones de conflictos entre países, sino que es la naturaleza similar de las complejidades sociales lo que impulsa las experiencias problemáticas.

Otro hallazgo común de las encuestas es que “los problemas justiciables no se distribuyen aleatoriamente entre las poblaciones” (OCDE/OSJI, 2019) y que “la desventaja socioeconómica es fundamental” (Coumarelos *et al.*, 2012, p. 5) a esta experiencia desigual. Además de que determinados tipos de problemas se asocian con determinadas etapas de la vida (Pleasence *et al.*, 2004a), las encuestas de necesidades jurídicas han señalado asociaciones entre desventaja y experiencia problemática. Una vez más, esto no es sorprendente. Las personas desfavorecidas tienen menos recursos y menos capacidad para evitar o mitigar los conflictos. Además, experimentar dichos conflictos puede afectar sustancialmente la vida de quienes los enfrentan, reduciendo aún más su capacidad para evitar o mitigar los problemas.

Una amplia gama de encuestas de necesidades jurídicas ha arrojado evidencia de los importantes costos sanitarios, económicos y sociales de los problemas justiciables, estimando en cientos de millones de dólares estadounidenses por año para los servicios públicos (Pleasence, 2006; Farrow *et al.*, 2016).

Las encuestas han demostrado cómo los problemas judiciables pueden ser centrales para los ciclos sociales complejos y viciados. Y, relacionado con esto, está el fenómeno comúnmente observado de aglutinamiento de problemas (o la tendencia creciente de que problemas particulares ocurran en simultaneidad con otros conflictos), que se manifiesta como resultado de las conexiones

causales entre los tipos de problemas y la superposición entre los patrones de vulnerabilidad a tipos de conflictos particulares (Pleasence *et al.*, 2004b).

Cuando se trata de la resolución de conflictos, las encuestas de necesidades jurídicas han encontrado que las personas toman diferentes “camino hacia la justicia” (Genn, 1999). Contrariamente al pensamiento establecido, las encuestas han demostrado consistentemente que “el sistema judicial formal es marginal a la experiencia de la justicia” (Piest *et al.*, 2016, p. 81). Solo una minoría de encuestas independientes ha encontrado que las cortes o tribunales han resuelto más del 10% de los problemas justiciables, y algunos sugieren una tasa de 5% o menos. De hecho, la Encuesta General de Población de 2016 del Proyecto de Justicia Mundial sugirió que algunos países, incluido China, vean a los tribunales seleccionados como el mecanismo para la resolución de disputas en solo el 1% de las ocasiones (Adams *et al.*, 2017). Es importante destacar que, en algunos países, los procesos tradicionales de resolución de conflictos son más comunes que los procesos judiciales. Por ejemplo, se ha encontrado que en Bangladesh los Shalish se usan con más frecuencia que los tribunales (Kind *et al.*, 2018).

Igualmente, las encuestas de necesidades jurídicas han encontrado consistentemente, inclusive en países en los que abundan los abogados, que estos solo se involucran en una minoría de los conflictos, en problemas (como con el uso de las cortes) tendientes a ser de tipos particulares (por ejemplo, de familia) (OECD/OSJL, 2019). Entre los factores asociados al asesoramiento jurídico se encuentran la percepción de las personas en la relevancia de la ley en el conflicto, la disponibilidad y proximidad al servicio de justicia, la confianza de esos servicios jurídicos, la seguridad de la ley, los costos y la cuantía del conflicto (OECD/OSJL, 2019).

Los abogados no son la única fuente de asesoramiento a la que recurren las personas cuando enfrentan problemas justiciables. De hecho, las personas buscan asesoramiento en una variedad extraordinaria de fuentes, algunas prometedoras y otras no (Pleasence *et al.*, 2004a). Las fuentes más frecuentes incluyen organizaciones de asesoramiento independientes (como las Oficinas de Asesoramiento Ciudadano, generalizadas en el Reino Unido), sindicatos, líderes comunitarios, organismos gubernamentales, empleadores y, más comúnmente, familiares y amigos.

Al igual que con el uso de abogados, la búsqueda de asesoramiento varía según el tipo de conflicto. Las personas tienden a ser más propensas a buscar asesoramiento para problemas familiares, laborales, accidentes personales y vivienda. También se ha encontrado que el género, la gravedad y el valor del problema, el idioma, los factores socioculturales, la geografía, la tecnología disponible y otros problemas de acceso físico y de infraestructura de servicios influyen en el comportamiento de la búsqueda de asesoramiento.

Si las personas no pueden obtener la asistencia que buscan de un primer asesor y se les indica/derivan a otros lugares, pueden abandonar los intentos de

resolver los problemas. Las encuestas de necesidades jurídicas han demostrado que la probabilidad de actuar disminuye cada vez que una persona es derivada –“fatiga de referencia” (Pleasence *et al*, 2004a, p. 77)–.

Las encuestas de necesidades jurídicas también han demostrado que las personas buscan cada vez más información y ayuda para resolver sus problemas en internet. Sin embargo, también han hecho evidente que quienes usan Internet para estas cuestiones no son un número representativo (Pleasence *et al.*, 2015). Además, el éxito en el uso de Internet está relacionado con la capacidad legal (al igual que el éxito en el uso de servicios de asistencia jurídica en general), y esto puede generar tensión con las estrategias de IT. Por ejemplo, en Inglaterra y Gales, las encuestas revelaron que el acceso de los jóvenes a internet no se traduce proporcionalmente en su uso para la resolución de problemas judiciales. Además de esto, las personas más jóvenes parecen tener menos éxito que otros grupos en el uso de internet para resolver problemas (Denvir, Balmer & Pleasence, 2011). Las encuestas sugieren que una capacidad más amplia puede superar la capacidad digital!

Finalmente, las encuestas de necesidades jurídicas han encontrado repetidamente que una minoría significativa de personas no toma ninguna medida para resolver problemas justiciables. Una encuesta en Ucrania encontró una tasa de inacción del 44% (HiiL, 2016). Aunque no todos los motivos de inacción son motivo de preocupación, muchos de ellos sugieren “una calidad bastante negativa e incapaz” (Genn, 1999, p. 70). Por ejemplo, muchas personas creen que la acción no hace ninguna diferencia en el resultado, a pesar de “hacer este juicio sin el beneficio de tomar ningún consejo” (Genn, 1999, p. 71). Las personas también evitan la acción por miedo a las consecuencias en sus relaciones interpersonales, o incluso por su seguridad personal. También suelen desconocer sus derechos, sus opciones, las fuentes de asistencia y/o los procesos de resolución de conflictos. Y en algunas jurisdicciones, también se preocupan por la equidad en los procesos y/o la corrupción.

Un estudio realizado en 2013 sobre nueve encuestas encontró una asociación razonablemente consistente entre la inacción y el tipo de problema, siendo esta más probable en conflictos relacionados entre vecinos y empleo, y menos probable para conflictos familiares y asuntos de consumo (Pleasence, Balmer & Sandefur, 2013). También se ha descubierto que la inacción es más frecuente entre los hombres y las personas que enfrentan obstáculos en el idioma o que consideran los problemas como el producto de la “mala suerte”. Por el contrario, la inacción parece ser menos común con la edad, el nivel de educación, los ingresos, el conocimiento de los derechos y los servicios legales, la confianza en el sistema, el valor y la seriedad del conflicto. “Esto sugiere una asociación entre la desventaja social y la estrategia básica de resolución de problemas que se ubica por encima de la asociación entre desventaja social y vulnerabilidad a los problemas” (Pleasence *et al.*, 2014, p. 15).

4. El impacto de las encuestas de necesidades legales

El impacto de las encuestas de necesidades jurídicas puede ser profundo. Un examen en 2013 encontró que en el Reino Unido, las partes interesadas creían que tales encuestas habían transformado, con el paso de los años, el pensamiento sobre la asistencia y el asesoramiento legal (Pleasence, Balmer & Sandefur, 2013, p. 42).

Tomando una perspectiva global, Genn (2017) ha caracterizado esta transformación como el comienzo del “cambio de política de sistema hacia el enfoque ciudadano”, que conduce a la política y al diseño de servicios “teniendo en mente las necesidades y el comportamiento, en lugar de conveniencias o suposiciones políticas”. Este cambio de política es evidente en países en los que las encuestas de necesidades jurídicas han tenido un alto perfil, como Australia, Canadá, Inglaterra y Gales y Ucrania (por ejemplo, Pleasence *et al.*, 2014). Como señaló un encuestado de la revisión de 2013: “La incidencia de problemas legales no es lo que piensan los abogados y jueces” (Pleasence, Balmer & Sandefur, 2013, p. 56).

Los encuestados de ese estudio, también identificaron algunos resultados particulares de las encuestas de necesidades jurídicas, que han sido fundamentales para la reformulación de políticas de acceso a la justicia en términos sociales y de instrumentación más amplios.

Los hallazgos mencionados más frecuentemente fueron “de que ciertos grupos [están] expuestos de manera desproporcionada a una mayor incidencia de problemas en virtud de sus características demográficas” (p. 67) de la conjunción de problemas y de “los costos sociales y de salud que de los problemas legales” (p. 56). Los hallazgos sobre el uso y las brechas del servicio, junto con los factores que influyen en la demanda de servicios particulares, también han tenido impacto. En palabras de Genn (2017), han llevado a “enfoques más inteligentes” para la prestación de servicios legales. En particular, han llevado a políticas y servicios centrados en la focalización, la accesibilidad y la integración de servicios (Pleasence *et al.*, 2014).

Lejos de los países con asistencia legal bien constituida, las encuestas de necesidades jurídicas han contribuido a las reformas integrales del sistema. Por ejemplo, la encuesta de necesidades jurídicas satisfechas e insatisfechas de Moldavia del 2011, fue parte de los esfuerzos que entabló la Fundación Soros de Moldavia (sponsor de la encuesta), para informar y ser parte de un grupo de trabajo creado por el Ministerio de Justicia, para desarrollar la Estrategia de Reforma del Sector de Justicia para el período 2011-2016. Y en Colombia, a través de la implementación del Índice de Acceso a la Justicia Colombiano, los datos de la encuesta son usados para medir el estado y el progreso a través de la mejora al acceso a la justicia, tanto regional como nacional.

5. Hacia nuevas prácticas

El incremento del uso de encuestas de necesidades jurídicas para informar los trabajos realizados para mejorar el acceso a la justicia han generado nuevas

oportunidades como la necesidad de consolidar las lecciones metodológicas aprendidas hasta la fecha y compartir las mejores prácticas.

Si bien este tipo de encuestas constituyen una forma de investigación de las encuestas, deben en primer lugar, adherirse a las buenas prácticas en el campo de la investigación de encuestas (relacionadas, por ejemplo, con el modo de administración, el muestreo, la validez y la confiabilidad en el diseño de cuestionarios, pruebas piloto, formas de análisis e informes oportunos y fieles) ya que son excepcionalmente complejos y difíciles de implementar. Por lo tanto, el resto de este documento describe los principales problemas involucrados en la implementación de encuestas de necesidades jurídicas, basándose en nuestra revisión exhaustiva de más de 55 encuestas de necesidades jurídicas independientes realizadas entre mediados de la década de 1990 y finales de 2017. Como el informe de la revisión (OCDE/OSJI, 2019, p. 58) –que establece una guía detallada, junto con estructuras modelo, preguntas y cuestionarios– observó:

Las encuestas de necesidades jurídicas dan lugar a consideraciones únicas porque están situadas dentro de un marco conceptual único; en el centro de la cual se encuentra el concepto del problema “justiciable” ... También hay consideraciones únicas sobre el alcance de la encuesta y las unidades de medida; así como la operacionalización de otros conceptos distintos relacionados con la experiencia problemática, tales como formas y recursos de ayuda, procesos de resolución de conflictos, resultados, capacidad legal y, por supuesto, necesidad legal.

6. Enmarcado

Cómo se enmarca la investigación y cómo se formulan las preguntas puede tener un notable impacto en las respuestas. Por lo tanto, una primera consideración para el diseño del cuestionario de este tipo de encuestas, es cómo comunicar el tema de la misma.

El concepto de “problema justiciable” no se usa ni se entiende comúnmente. Por lo tanto, enmarcar las encuestas de necesidades jurídicas en relación con los problemas “justiciables” es problemático. Sin embargo, también lo es la referencia a los problemas “legales” o incluso la referencia a la “ley”. La terminología legal generalmente se concibe de manera limitada y corre el riesgo de restringir las respuestas de la encuesta a problemas que involucran el uso de servicios legales o que comúnmente se sabe que tienen una dimensión legal (como un crimen o un divorcio). Un ensayo reveló que incluso un solo uso de la palabra “legal” al presentar la encuesta puede disminuir sustancialmente la probabilidad de que se informen los problemas (Pleasence, Balmer & Sandefur, 2016, p. 78).

Una buena práctica en la realización de encuestas de necesidades jurídicas es evitar referencias a la ley, problemas judiciales u otros conceptos técnicos, y

en su lugar, introducir las encuestas describiendo los tipos de problemas que se están investigando en términos puramente sencillos.

Las mismas consideraciones se aplican en relación con las preguntas de identificación de problemas. Los problemas judiciales detallados en los cuestionarios deben describirse cuidadosamente en términos simples, asegurando que las descripciones sean sencillas:

En lugar de referirse a los problemas en términos legales, se presentaron las circunstancias de los problemas: se preguntó si [los encuestados] habían experimentado un problema o situación de cierto tipo, con palabras coloquiales y descriptivas, en lugar de usar lenguaje legal. Este enfoque reduce el subregistro de problemas, incluidos los problemas experimentados por personas que no son conscientes de que tienen consecuencias legales (Subsecretaría de Acceso a la Justicia Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2016, p. 14).

7. Alcance

El rango de problemas justiciables que enfrentan las personas es tan amplio como el rango de actividades que las personas realizan, por lo que inevitablemente, ha habido alguna variación en la combinación de problemas abordados por diferentes encuestas.

Encuestas anteriores incluían problemas relacionados con la familia, el empleo y la vivienda, problemas centrales para la vida y el bienestar de las personas, y generalmente también incluían problemas relacionados con los consumidores, dinero, educación, lesiones (como resultado de negligencia), conflictos entre vecinos, tratamiento por parte de la policía y servicios gubernamentales (particularmente provisión de bienestar). Algunos tipos de problemas son más comunes en determinados países. Por ejemplo, los problemas relacionados con la documentación de identidad y la tierra (a diferencia de la vivienda) son importantes en contextos de desarrollo. Una serie de encuestas anteriores había adoptado la práctica de preguntar sobre “otros” problemas una vez que se concluían las preguntas sobre categorías específicas. Esto debe evitarse, ya que solo agrega incertidumbre y ambigüedad al alcance.

Desafortunadamente, el tiempo que lleva identificar problemas dentro de las encuestas de necesidades jurídicas significa que existen problemas para limitar el rango de conflictos incluidos. En última instancia, la gama de conflictos incluidos en las encuestas debe reflejar las preocupaciones e intereses de las partes interesadas y las expectativas de los niveles de prevalencia del conflicto, cada uno de los cuales varía entre países. Se han sugerido criterios para la priorización del conflicto. Uno es la prevalencia del conflicto, que es importante en el contexto de la eficiencia de la encuesta. Otros incluyen la gravedad, la necesidad de protección, el costo de la autoprotección y la naturaleza del suministro (Barendrecht *et al.*, 2008).

Desafortunadamente, las diferencias en los conflictos abordados limitan la medida en que los resultados pueden compararse entre las encuestas. Por lo tanto, si la comparación es importante, se debe tener cuidado al usar preguntas de identificación de conflictos equivalentes. Con este fin, el informe de la OCDE/OSJI (2019) establece una taxonomía detallada de conflictos para facilitar la comparación, centrada en ocho categorías de problemas principales: empleo, familia, lesión/enfermedad accidental, servicios públicos y administración, dinero y deuda, consumidor, comunidad y recursos naturales, tierra y vivienda.

8. La pregunta central: identificación del problema

En el corazón de todas las encuestas de necesidades jurídicas se encuentra la identificación del conflicto. Las preguntas de identificación del conflicto se pueden hacer de varias maneras.

El enfoque más sólido es preguntar individualmente sobre cada tipo de conflicto. Esto lleva mucho tiempo, y se han visto una serie de encuestas que preguntan sobre más de 100 problemas. Pero el enfoque maximiza la claridad del propósito, el significado y el alcance, lo que reduce el riesgo de malinterpretar y/o descuidar áreas relevantes de la memoria (por ejemplo, Groves *et al.* 2009). Por otro lado, presentar a los encuestados numerosos conflictos también aumenta el riesgo de fatiga. Tampoco son prácticas las encuestas de corta duración. Por lo tanto, una serie de encuestas han presentado a los encuestados listas relativamente cortas de categorías de conflictos, proporcionando ejemplos para aumentar la claridad y ayudar a recordar, como un compromiso entre la precisión y brevedad. Si es necesario, esto está bien. Sin embargo, es vital que se proporcionen detalles suficientes para dar una buena indicación del alcance de la encuesta.

Para limitar el número de problemas “triviales” informados, muchas encuestas anteriores solo han preguntado sobre conflictos “difíciles de resolver” tras la influyente encuesta de Caminos hacia la Justicia de Genn (1999). Esto, si bien reduce la lista de problemas, lo hace solo en un 30% (Pleasence, Balmer & Sandefur, 2016), pero ahora se reconoce como problemática la combinación del surgimiento de problemas con la estrategia de resolución de los conflictos y la capacidad legal. Lo que es difícil para una persona puede no serlo para otra. Incluso un problema que implique asesoramiento legal y procesos judiciales puede considerarse fácil de resolver y, por lo tanto, no ser informado. Un mejor enfoque es hacer un seguimiento de los problemas que alcanzan un umbral mínimo de gravedad percibido, después de que se hayan identificado todos los problemas.

9. Problemas comerciales

Además de una serie de encuestas dedicadas a las empresas, alrededor de un tercio de las encuestas a personas sobre necesidades jurídicas han preguntado

sobre problemas comerciales. Para muchas personas, puede ser difícil de distinguir entre las capacidades comerciales y las personales. Esto aumenta la importancia de los problemas relacionados con los negocios en la vida de muchos, y es importante si una proporción significativa de personas trabaja por cuenta propia, pero plantea desafíos metodológicos para garantizar que la naturaleza de los problemas registrados por las encuestas esté bien definida. Como la capacidad comercial es una capacidad legal y funcional distinta y los problemas relacionados con la administración de una empresa generalmente tienen un carácter distintivo, si los problemas comerciales se incluyen en las encuestas, las preguntas deberían permitir distinguir los problemas comerciales de los personales, e identificar las muestras de los individuos y de las empresas.

10. Seriedad e impacto del problema

Los problemas justiciables pueden ser más o menos serios; un asunto relevante para la priorización y la acción, tanto de los individuos como de los servicios públicos. En consecuencia, es importante investigar de alguna manera, la seriedad relativa del problema. Encuestas anteriores han tratado de medir la gravedad con referencia a las percepciones, el valor económico y el impacto; todos los cuales están conectados pero distinguiéndose entre sí. Los problemas percibidos como graves no necesariamente se refieren a asuntos de alto valor y no son necesariamente impactantes; aunque a menudo serán percibidos como sustanciales y de un potencial impacto.

Preguntar sobre el impacto de los problemas justiciables, en una variedad de circunstancias de la vida, es importante si hay interés en el impacto social y económico más amplio de los problemas judiciables. La forma de una pregunta sobre el impacto en la vida, desarrollada para la Encuesta de Justicia Civil y Social de Inglaterra y Gales de 2004, ha sido ampliamente adoptada, y la mayoría de las encuestas actuales la adoptaron. La pregunta original se refería a nueve áreas de impacto: salud física; estrés; relaciones; violencia (dirigida al encuestado); daño a la propiedad; la necesidad de mudarse de vivienda; pérdida de empleo; pérdida de ingreso; y pérdida de confianza. Pero algunas encuestas han analizado un rango de impactos más amplio (o más estrecho). Un pequeño número de encuestas, incluida la de 2004, también incluyó preguntas de seguimiento diseñadas para obtener más detalles sobre los cambios en la vida, en los que se basaron las estimaciones del impacto económico de los problemas en las personas y los servicios públicos.

11. Unidades de medida: individuos, hogares y comunidades

Más de las 3/4 partes de las encuestas revisadas preguntaron sobre la experiencia del problema individual, en oposición a la experiencia del hogar. Existen “beneficios para la recopilación de datos del hogar, [como que] puede reflejar con mayor precisión la experiencia de los problemas compartidos (es

decir, los que enfrentan las familias), cuya vinculación (y conteo) puede ser problemática en encuestas de individuos” (Pleasence *et al.*, 2013, p. 24). Sin embargo, no todos los problemas dentro de los hogares son compartidos: algunos problemas son entre los miembros de los hogares, y los encuestados pueden desconocer o tener una falsa impresión de problemas en otras partes de su hogar. Por lo tanto, las encuestas de individuos son generalmente preferibles, junto con preguntas para establecer si los problemas se comparten con otros miembros del hogar.

Así como los problemas pueden ser compartidos por los miembros del hogar, también pueden serlo con otros grupos de personas, como compañeros de trabajo o miembros de comunidades más amplias. Nuevamente, se puede preguntar si los problemas se comparten con los vecinos u otros miembros de la comunidad.

12. Períodos de referencia

Decidir el período de referencia apropiado para una encuesta (es decir, el período de tiempo durante el cual se pide a las personas que recuerden los problemas) implica equilibrar la necesidad de garantizar que se informe un número suficiente de problemas con fines analíticos con inquietudes sobre la disminución de la confiabilidad de la memoria autobiográfica sobre la hora. Este último hecho se complica porque el recuerdo a lo largo del tiempo difiere según los tipos de problemas judiciales (Pleasence *et al.*, 2009), lo que significa que la composición de las muestras problemáticas varía con los períodos de referencia.

La evidencia experimental indica que aumentar el período de referencia de una encuesta de necesidades jurídicas de uno a tres años solo tiene un impacto “bastante modesto” en la notificación de problemas (Pleasence *et al.*, 2016). Por lo tanto, hay rendimientos decrecientes al aumentar los períodos de referencia.

Si bien los períodos de referencia estándar solían ser largos, en los últimos años se ha vuelto más estándar períodos de referencia de dos años.

13. Comportamiento de resolución de problemas

Un enfoque central de las encuestas de necesidades jurídicas es el comportamiento de resolución de conflictos. Esto puede extenderse a una amplia gama de actividades, y “las encuestas anteriores han variado considerablemente en los tipos de actividad y el nivel de detalle sobre el que se pregunta” (OCDE / OSJI, 2019, p.72). Sin embargo, para generar una imagen completa del comportamiento de resolución de los conflictos de los encuestados, se deben abordar tres áreas separadas: la búsqueda de ayuda; el uso de procesos; y otras actividades que apoyan su resolución.

En relación a la búsqueda de ayuda, algunas personas no pueden entender bien las distinciones entre información, asesoramiento y representación. Si las

preguntas sobre la ayuda están destinadas a restringirse a formas particulares de ayuda, deben especificarlas claramente. Se debe tener cuidado al elegir la terminología para describir las formas de ayuda. Por ejemplo, un problema importante con el uso del término “ayuda” cuando se pregunta sobre la búsqueda de información, asesoramiento o representación, es que puede tener un alcance más amplio que estos. Alguien podría informar la obtención de ayuda de un tribunal, lo que significa que un proceso judicial ayudó a resolver un problema. Esto sería un error de informe. Del mismo modo, se debe tener cuidado al elegir la terminología para describir las fuentes de ayuda; con lenguaje legal y técnico siendo de nuevo potencialmente problemático. El informe de la OCDE/OSJI (2019) establece una taxonomía de fuentes de ayuda para auxiliar en este aspecto del diseño del cuestionario.

El contexto y la forma de las encuestas de necesidades jurídicas anteriores sugieren que, al preguntar sobre las fuentes de ayuda, las encuestas se han centrado principalmente en la ayuda prestada personalmente. Pero también puede ser obtenida de libros, medios y, cada vez más, internet. Solo se puede obtener una imagen completa si se les pregunta sobre todo esto.

Con el desarrollo de servicios sofisticados e inteligentes basados en la web y en aplicaciones, es probable que las distinciones entre información simple, ayuda brindada personalmente y personalizada se vuelvan cada vez más borrosas; requiere preguntas para capturar datos sobre la ayuda obtenida de los recursos en línea de la manera más adecuada.

Dado que una minoría significativa de personas que buscan ayuda no la obtienen, preguntar solo si se buscó ayuda, si se contactó con una fuente de ayuda o si se intentó obtenerla, no responderá si las personas realmente lograron obtenerla.

14. Proceso

Existe una distinción crítica entre el comportamiento de resolución de conflictos y los procesos que forman parte de la resolución de los mismos. Esto último puede ocurrir con o sin una persona en particular iniciando o comprometiéndose con él. Por lo tanto, para mantener la claridad conceptual, los procesos deben ser consultados por separado de otros aspectos de la resolución del conflicto.

Para desarrollar una descripción precisa de la resolución del problema, es necesario establecer qué procesos forman parte de la resolución del mismo, quién los inicia y si diferentes partes se involucran con ellos. Esto no requiere preguntas detalladas sobre los procesos; sino que se determine el papel del proceso en la resolución del problema.

Es importante destacar que algunos tipos particulares de procesos a menudo se usan con poca frecuencia y la comprensión de las personas de sus elementos técnicos suele ser bastante limitada. Es por eso que el énfasis de las

encuestas de necesidades legales contemporáneas se centra principalmente en la toma de decisiones en la etapa inicial y las fuentes de ayuda, en lugar de los detalles de procesos. Una imagen detallada de los procesos puede obtenerse mejor a través de estudios centrados en esos procesos.

Sin embargo, es importante obtener una imagen básica de los procesos utilizados en la resolución de problemas. Aquí, como en otros lugares, se debe tener cuidado en la terminología elegida. El informe de la OCDE/OSJI (2019) establece una taxonomía de fuentes de ayuda para ayudar en este aspecto del diseño del cuestionario.

15. Conclusión del problema

Al preguntar si los conflictos han concluido, el uso de la codificación binaria (sí/no) es inapropiado. En algunos casos, puede no estar claro si los problemas han concluido y/o se han abandonado los intentos por resolverlos. Para establecer si los conflictos han concluido, es necesario preguntar si se han resuelto por completo (lo que significa que no existe un desacuerdo activo persistente), si se han resuelto de otro modo (lo que significa que las partes han dejado de tratar de resolverlos), si están en curso o si es demasiado pronto para saberlo.

En relación con la forma en que se resuelven los conflictos, se han utilizado más de treinta descripciones de categorías diferentes en encuestas anteriores, pero esas se pueden reducir a ocho categorías principales: decisión de un tercero (a menudo dividida entre tribunales y otras partes); mediación, conciliación y arbitraje; acción de un tercero; acuerdo entre las partes (a menudo dividido entre acuerdos alcanzados directamente y acuerdos a través de intermediarios); acción unilateral de la otra parte; acción unilateral por parte del encuestado (a menudo dividida entre acción para resolver el problema y acción para evitar el problema); el problema se solucionó solo; el problema es tolerado por el encuestado.

16. Percepciones del proceso y del resultado

Para comprender de manera significativa el acceso a la justicia y la necesidad jurídica insatisfecha, es importante comprender la calidad de los procesos y resultados. El hecho de que una institución resuelva un problema legal no significa que se haya hecho justicia. Las encuestas más influyentes en este tema han sido las Encuestas de Satisfacción y Necesidades de Justicia de HiiL, informadas por el Proyecto de Medición de Acceso a la Justicia de HiiL en un proyecto de Globalización Mundial (Barendrecht *et al.* 2006, 2010). En relación con el proceso, estos han investigado las percepciones de la justicia “procesal”, “interpersonal” e “informativa”. En relación con el resultado, han investigado las percepciones de la justicia “distributiva” y “restaurativa”, junto con el resultado “funcionalidad” y “transparencia” (Colquitt *et al.*, 2001; Gramatikov *et al.*, 2011).

17. El costo de resolver problemas justiciables

A pesar de la importancia del conocimiento y la capacidad, el costo sigue siendo “una barrera central para obtener asistencia legal” (Pleasence & Macourt, 2013) y, a menudo, clave para los responsables políticos nacionales. Por lo tanto, casi todas las encuestas revisadas directa o indirectamente preguntaron sobre este tema. Las encuestas han tendido a preguntar tanto sobre las preocupaciones de los costos (por lo general en forma indirecta, al preguntar sobre las razones de las decisiones estratégicas) como sobre los montos financieros incurridos para resolver problemas (en diversos grados pero de forma directa). Esas encuestas, que incluyen solo un pequeño número de preguntas específicas relacionadas con los costos, generalmente buscan determinar si los encuestados tuvieron que pagar por los servicios jurídicos obtenidos y cuánto se pagó o qué costos se consideraron. No es fácil establecer si las personas tuvieron que pagar personalmente por la ayuda, ya que existe una ambigüedad significativa en el caso de los servicios financiados con recursos agrupados.

En las encuestas realizadas en países con planes de asistencia jurídica fuertemente establecidos o destinados a informar sobre la asistencia jurídica, las preguntas han indagado sobre el apoyo financiero obtenido de la asistencia jurídica o de recursos similares. Sin embargo, los subsidios pueden ser difíciles de identificar. Por ejemplo, las solicitudes de asistencia jurídica pueden combinarse con otra preparación de documentos o ser preparadas por intermediarios. Los subsidios también pueden ser de organizaciones, en lugar de individuos. Por lo tanto, los orígenes de la financiación de los servicios “gratuitos” pueden ser opacos y múltiples.

18. Capacidad legal y empoderamiento legal

La habilidad de las personas para responder eficazmente a los problemas justiciables y en relación con esto, el apoyo que se puede requerir para satisfacer las necesidades legales, varía con la capacidad legal (que comprende diversos conocimientos, habilidades y atributos). La gran mayoría de las encuestas realizadas incluyeron preguntas sobre uno o más aspectos de la capacidad legal. La capacidad relacionada con problemas específicos es importante de entender en el contexto de la necesidad legal.

Recientemente, se han realizado esfuerzos para construir medidas estandarizadas de actitudes hacia el sistema de justicia (Pleasence & Balmer, 2018) y la confianza legal (Pleasence & Balmer, 2019).

19. Medición de necesidad legal y necesidad legal insatisfecha

A pesar de su nombre, pocas encuestas de necesidades jurídicas han tratado de poner en práctica el concepto de necesidad legal para fines de medición. Esto puede ser sensato, dado que el concepto es complejo, controvertido, político y “no se puede medir directamente” (Ignite Research, 2006). Sin

embargo, las necesidades son una consideración importante en el desarrollo de políticas y prácticas de acceso a la justicia. Por lo tanto, continúan los intentos por desarrollar medidas indirectas de necesidad legal, con “complejidad y sofisticación evidentemente crecientes” (OCDE/OSJI, 2019, p. 88). Se han desarrollado medidas de representación en Nueva Zelanda (Ignite Research, 2006), Colombia (La Rota *et al.*, 2012) y Argentina. De hecho, en 2017, el Departamento Nacional de Planeación de Colombia desarrolló un índice de acceso efectivo a la justicia basado en su mayoría en medidas de necesidades jurídicas. El informe de la OCDE/OSJI (2019) establece un enfoque para la medición de la necesidad jurídica y la necesidad jurídica insatisfecha a través de encuestas de necesidades jurídicas.

20. Un marco para hacer preguntas: estructura de la encuesta

La complejidad del tema de las encuestas de necesidades jurídicas implica que la estructura de la encuesta es particularmente importante. Las encuestas de necesidades jurídicas investigan la experiencia de las personas con problemas justiciables, estrategias de resolución de conflictos, resultados, percepciones de estos y capacidad. Esto implica la recopilación de múltiples niveles de datos. Por ejemplo, si bien los datos relativos a las percepciones y la capacidad jurídica general se pueden recopilar a nivel de individuos, los problemas no se distribuyen de manera uniforme entre las personas. Hay quienes no experimentan problemas, mientras que otros experimentan muchos. A su vez, las estrategias de resolución de conflictos no se distribuyen uniformemente entre los mismos. Algunos problemas pueden involucrar una fuente de ayuda, mientras que otros, ninguna o múltiples fuentes. En términos generales, en una encuesta de necesidades jurídicas de individuos, los datos pueden relacionarse con individuos, problemas, fuentes de ayuda, procesos, etc.

Esto tiene implicaciones. Una de ellas es que, si se requieren datos únicos para problemas, estrategias, fuentes de ayuda o procesos distintos, las encuestas deben incluir circuitos y sub-circuitos de preguntas para abordar sistemáticamente cada uno de ellos.

Otra implicancia es que no es práctico asignar un circuito de preguntas a cada problema experimentado por cada individuo; ni para problemas de seguimiento, para cada fuente de ayuda, etc. El potencial para el seguimiento “es una función de la cantidad de detalles buscados y la duración de las entrevistas” (OCDE, 2019, p. 92). Entonces, en general, es necesario emplear un submuestreo de problemas (o, igualmente, fuentes de ayuda, etc.) para el seguimiento. Esto plantea desafíos metodológicos. En teoría, la muestra ideal de conflictos se seleccionaría aleatoriamente de la totalidad de los problemas informados por todos los encuestados. Por supuesto, este es un objetivo imposible. La selección de conflictos sólo es practicable dentro de las personas. Si bien esto no es ideal, ya que los encuestados que se han enfrentado a muchos conflictos tendrán una cantidad desproporcionadamente menor de problemas seleccionados que aquellos que se han enfrentado a uno o unos

pocos, y ponderarán los problemas informados por aquellos que informan pocos, reducen en gran medida el tamaño efectivo de la muestra: este enfoque es preferible a una selección no aleatoria.⁽⁴⁾

Un enfoque problemático para los problemas del submuestreo ha implicado la selección de los conflictos más graves de los encuestados. Esto podría parecer una muestra de los problemas más serios. Sin embargo, la muestra resultante es realmente difícil de caracterizar. Los problemas más graves de quienes los informan pueden ser relativamente triviales y los problemas más graves pueden agruparse dentro de los propios individuos. Por lo tanto, las muestras de problemas obtenidas con este enfoque solo pueden describirse como muestras de los problemas que cada encuestado considera como su problema más grave.

Otro tema relacionado con el submuestreo (o, igualmente, fuentes de ayuda, etc.) es la relativa rareza de algunos tipos de problemas. Solo el muestreo de probabilidad ponderada puede garantizar que se maximice el número de problemas raros muestreados. Sin embargo, este enfoque da como resultado una reducción en la eficiencia de la muestra.

En relación con las fuentes de ayuda, las encuestas han investigado, por ejemplo, la primera, última, la más útil y la más impactante. Todos estos enfoques son problemáticos. Las primeras fuentes de ayuda son con mayor frecuencia “peldaños”, mientras que las últimas fuentes recurren más a la ley. Las muestras de las fuentes más útiles o impactantes inflarán las opiniones positivas de todas las fuentes.

21. Conclusiones

Las encuestas de necesidades jurídicas continúan siendo una contribución crítica para el cambio de enfoque de “arriba hacia abajo” a un “de abajo hacia arriba” para el acceso a la política y la práctica de la justicia. Han demostrado la naturaleza periférica de los sistemas de justicia formales ante la experiencia cotidiana de los problemas justiciables. Además, han demostrado cómo dichos problemas se vinculan con problemas sociales, de salud y económicos más amplios y su costo. Aunque se han realizado más de 60 encuestas nacionales sobre necesidades jurídicas independientes desde mediados de la década de 1990, solo recientemente se revisaron sistemáticamente las lecciones metodológicas de estas encuestas y se expusieron los detalles de las mejores prácticas. Las encuestas de necesidades jurídicas son particularmente complejas y difíciles de implementar. La importancia de esta mejor práctica es, por lo tanto, evidente en el contexto del creciente enfoque en el acceso a la justicia provocado por la adopción del ODS 16.3 de la ONU. Este documento ha tratado de promover aún más esta mejor práctica para que se pueda maximizar la utilidad de las futuras encuestas de necesidades jurídicas.

(4) Para las encuestas de Caminos a la Justicia, se seleccionaron problemas individuales dentro de las categorías de problemas para el seguimiento (Genn, 1999) y cuando se

Referencias

- Adams, K.; Botero, J.C.; Coto, A.; Evangelides, A.; Gryskiewicz, A.; Gutiérrez Patiño, C.; Chamness Long, S.; McDaniel, L.; Mujeeb, M.; Ponce, A. & Treacy, N. (2017). *Global Insights on Access to Justice*. Washington, D.C.: World Justice Project.
- Barendrecht, M.; Gramatikov, M.; Giesen, I.; Laxminarayan, M., Kamminga, P.; Klaming, L.; Verdonschot, J. H. & van Zeeland, C. (2010). *Measuring Access to Justice in a Globalising World*. The Hague: HiilL.
- Barendrecht, M.; Kamminga, Y. P. & Verdonschot, J. H. (2008). Priorities for the Justice System: Responding to the Most Urgent Legal Problems of Individual. *TISCO Working Paper*, (001/2008). Tilburg: Tilburg University Faculty of Law.
- Barendrecht, M.; Mulder, J. & Giesen, I. (2006). *How to Measure the Price and Quality of Access to Justice?* Tilburg: Tilburg University.
- Barendrecht, M. & van Nispen, P. (2008). Microjustice. *TILEC Discussion Paper The Hague*: HiilL, 2008-010.
- Churchman, C.W. (1967). Guest editorial: "Wicked problems". *Management Science*, 14(4), pp. 141-142.
- Clark, C. and Corstvet, E. (1938). The lawyer and the public: an A.A.L.S. survey. *Yale Law Journal*, (47), pp. 1272-1293.
- Colquitt, J.A.; Conlon, D. E.; Wesson, M. J.; Porter, C. O. L. H. & Ng, K.Y. (2001). Justice at the Millennium: A Meta-Analytic Review of 25 years of Organizational Justice Research. *Journal of Applied Psychology*, (86), pp. 425-445.
- Coumarelos, C.; Macourt, D.; People, J.; McDonald, H. M.; Wei, Z.; Iriana, R. & Ramsey, S. (2012). *Legal Australia-Wide Survey: Legal Need in Australia*. Sydney: Law and Justice Foundation of New South Wales.
- Denvir, C.; Balmer, N. J.; and Pleasence, P. (2011). Surfing the Web – Recreation or Resource? Exploring the Internet as a Rights Advice Portal for Young People in the UK. *Interacting with Computers*, 23(1), pp. 96-104.
- Farrow, T. C. W.; Currie, A.; Aylwin, N.; Jacobs, L.; Northrup, D. & Moore, L. (2016). *Everyday Legal Problems and the Cost of Justice in Canada*. Toronto: Canadian Forum on Civil Justice.
- Genn, H. (1999). *Paths to Justice*. Oxford: Hart.
- (2017). Access to Justice in the 21st Century. *Paper presentado en Reshaping Justice Symposium*, llevado a cabo en Sydney, el 20 de junio 2017.

informó más de un problema en una categoría, se seleccionó el segundo más reciente para el seguimiento. La razón para seleccionar el segundo problema más reciente (en preferencia al problema más reciente) fue que esto aumentó la probabilidad de que hubiera transcurrido el tiempo suficiente para lograr la resolución.

- Golub, S. & McQuay, K.** (2001). Legal Empowerment: Advancing Good Governance and Poverty Reduction. *Law and Policy Reform at the Asian Development Bank*. Manila: Asian Development Bank.
- Gramatikov, M. A.; Barendrecht, M. & Verdonshot, J. H.** (2011). Measuring the costs and quality of paths to justice. *Hague Journal of the Rule of Law*, (3), pp. 349-379.
- Groves, R. M., Fowler, F. J.; Couper, M. P.; Leprowski, J. M.; Singer E. & Tourangeau, R.** (2009). *Survey Methodology* (2da edición). Hoboken, New Jersey: John Wiley and Sons.
- Hadfield, G. K.** (2010). Higher Demand, Lower Supply? A Comparative Assessment of the Legal Resource Landscape for Ordinary Americans. *Fordham Urban Law Journal*, (37), pp. 129-156.
- Hiil.** (2016). *Justice Needs in Ukraine: Legal Problems in Daily Life*. The Hague: Hiil.
- Ignite Research.** (2006). *Report on the 2006 National Survey of Unmet Legal Needs and Access to Services*. Wellington: Legal Services Agency.
- Kind, M.; Gramatikov, N.; Núñez R. & Kernchen, N.** (2018). *Justice Needs and Satisfaction in Bangladesh: Legal Problems in Daily Life*. The Hague: Hiil.
- Kolisetty, A.** (2014). Examining the Effectiveness of Legal Empowerment as a Pathway Out of Poverty: A Case study of BRAC. Washington, D. C.: The World Bank (Justice and Development Working Paper), 26.
- OECD/OSJI.** (2019). *Legal Needs Surveys and Access to Justice*. Paris: Organisation for Economic Development and Cooperation.
- Piest, J.; Gramatikov, M.; Muller, S.; Heijstek-Ziemann K. & Sallali, J.** (2016). *Justice Needs in Uganda: Legal Problems in Daily Life*. The Hague: Hiil.
- Pleasence, P.** (2006). *Causes of Action: Civil Law and Social Justice* (2da edición). Norwich: The Stationery Office
- Pleasence, P. & Balmer, N. J.** (2018). Measuring the Accessibility and Equality of Civil Justice. *Hague Journal on the Rule of Law*, 10(2) pp. 255-294.
- , (2019). Development of a general legal confidence scale: A first implementation of the Rasch measurement model in empirical legal studies. *Journal of Empirical Legal Studies*, 16(1), pp. 143-174.
- Pleasence, P.; Balmer, N. J.; Buck, A.; O'Grady, A.; & Genn, H.** (2004b). Multiple Justiciable Problems: Problem Clusters, Problem Order and Social and Demographic Indicators. *Journal of Empirical Legal Studies*. 1(2) pp. 301-329.
- Pleasence, P.; Balmer, N. J. & Denvir, C.** (2015). *How People Understand and Interact with the Law*. London: Legal Education Foundation.
- Pleasence, P.; Balmer, N. J. & Sandefur, R. L.** (2013). *Paths to Justice: A Past, Present and Future Roadmap*. London: Nuffield Foundation.

- Pleasence, P.; Balmer, N. J. & Sandefur, R. L.** (2016) “Apples and Oranges: An international Comparison of the Public’s Experience of Justiciable Problems and the Methodological Issues Affecting Comparative Study” *Journal of Empirical Legal Studies*, 13(1) pp. 50-93.
- Pleasence, P., Balmer, N.J. and Tam, T.** (2009). Failure to Recall: Indications from the English and Welsh Civil and Social Justice Survey of the Relative Severity and Incidence of Civil Justice Problems. En Sandefur, R. L. (Ed.) *Access to Justice*. Bingley: Emerald.
- Pleasence, P.; Buck, A.; Balmer, N. J.; O’Grady, A.; Genn, H. & Smith, M.** (2004a). *Causes of Action: Civil Law and Social Justice*. Norwich: TSO
- Pleasence, P.; Coumarelos, C.; Forell, S. & McDonald, H.** (2014). *Reshaping Legal Assistance Services*. Sydney: Law and Justice Foundation of New South Wales.
- Pleasence, P. & Macourt, D.** (2013). *What Price Justice? Income and the Use of Lawyers*. Sydney: Law and Justice Foundation of New South Wales.
- Subsecretaría de Acceso a la Justicia Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.** (2017). *Diagnóstico de Necesidades Jurídicas Insatisfechas y Niveles de Acceso a la Justicia*. Buenos Aires: Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.