

Márta 2025

Taighde Ghníomhaireacht
Bainistíochta Rialtais Áitiúil

An Dr Bernie O'Donoghue Hynes,
Holly Morrin agus Dr. Des Delaney

Eispéireas na nDaoine ag Déanamh Caidrimh le hÚdaráis Áitiúla

Torthaí ó ghrúpaí fócais agus suirbhé
náisiúnta a rinneadh in 2024

Brollach

Scrúdaíonn an tuarascáil speisialta seo eispéiris beagnach 1,300 duine a chuaigh i dteagmháil le húdaráis áitiúla ar fud na tíre. Thuairiscigh formhór na ndaoine go raibh eispéireas dearfach acu ach bhí daoine ann nach raibh.

Dóibh siúd a raibh taithí dhearfach acu, ba mhór an spreagadh a dtuairim ar rannpháirtíocht na foirne agus d'aontaigh beagnach gach duine gur chaith foireann údaráis áitiúil go maith le daoine agus go raibh siad cúirtéiseach agus eolach.

Maidir leis an ngrúpa beag daoine a bhí míshásta lena dtaithí, léirigh siad frustrachas faoin líon foirne a raibh orthu déileáil leo, nó fad a rannpháirtíochta. I gcásanna eile, shainaithin siad an easpa faisnéise faoina raibh ag tarlú lena n-iarratas ar sheirbhís nó lena n-iarratas ar fhaisnéis, agus mar sin bhraith siad go raibh siad sa dorchadas. Ba é an toradh a bhí ar an easpa trédhearcachta seo ná gur bhraith daoine níos diúltaí faoi chumas na foirne, gan iad a rangú mar dhaoine eolacha a thuilleadh.

Léirigh an taighde freisin nach raibh daoine chomh trína chéile faoi thréimhse a rannpháirtíochta dá gcoimeádfaí ar an eolas iad faoina raibh ar siúl. Toradh tábhachtach eile a bhí ann ná gur dúirt fiú na daoine sin a raibh taithí dhearfach acu linn go bhféadfadh údaráis áitiúla a bheith níos fearr ag soláthar sonraí teagmhála don fhoireann ábhartha.

Is torthaí an-tábhachtacha iad seo ar féidir aghaidh a thabhairt orthu trí athruithe ar phróisis sa chaoi ina ndéanann údaráis áitiúla teagmháil agus cumarsáid le daoine.

Má chuirtear na hathruithe seo i bhfeidhm feabhsófar an taithí seirbhíse don chustaiméir agus cuideoidh sé freisin leis an bhfoireann a bheith níos éifeachtaí. is staid é a bhfuil buntáiste ag gach taobh ann.

Kieran Kehoe
Cathaoirleach
Coiste Corparáideach agus Pleanála Éigeandála CBCC



Cumann Lucht Bainistíochta Contae agus Cathrach
County and City Management Association

Lua

O'Donoghue Hynes, B., Delaney, D agus Morrin, H. (2025)
Eispéireas na nDaoine ag déanamh Caidrimh le húdaráis Áitiúla
Baile Átha Cliath: An Ghníomhaireacht Bainistíochta Rialtais
Áitiúil

ISBN: 978-1-911692-19-5

Achoimre Feidhmiúcháin

Cén cineál taithí a bhí ag daoine i dteagmháil le hÚdaráis Áitiúla?

Torthaí an tSuirbhé

- Bhí formhór na ndaoine sásta lena rannpháirtíocht, go háirithe cúirtéis agus eolas na foirne agus ní raibh siad chomh sásta le fad ama. De réir mar a mhéadaigh a ré, tháinig laghdú ar shástacht le heolas na foirne.
- Bhí na daoine a léirigh buíochas, a bhain úsáid as seirbhís nó a rinne fiosrúchán níos sásta lena rannpháirtíocht ná iad siúd a thuiriscigh locht, ag tabhairt aiseolais nó ag gearán.
- Bhí daoine thar a bheith sásta nuair a bhíothas ag plé le chomh beag ball foirne agus ba ghá in achar ama chomh gearr agus ab fhéidir.
- Dúirt leath de na freagróirí nár mhaith leo aon athrú ar a dtaithí. Ba é an t-athrú ba mhó a iarradh ná é a dhéanamh níos fusa teacht ar fhaisnéis teagmhála don fhoireann agus níos lú rannpháirtíochta le baill foirne éagsúla.

Grúpaí Fócais

- Bhí caidreamh dearfach ag formhór na ndaoine le déanaí le húdaráis áitiúla agus bhí siad sásta le cáilíocht agus fad a rannpháirtíochta.
- Ba é an rud ba mhó a raibh meas acu air ná athrú tapa, agus foireann chabhrach agus sheasmhach.
- Ba é an rud ba chúis leis an bhfrustrachas a bhí neamhchinnte an raibh ríomhphoist nó teachtaireachtaí gutháin faighte, easpa soiléireachta faoin bpróiseas a raibh siad i mbun, láithreáin ghréasáin mearbhall agus úsáid neamhéifeachtach na meán sóisialta.

Cad a theastaíonn ó dhaoine agus iad i dteagmháil le hÚdaráis Áitiúla?

1 Próisis rannpháirtíochta atá soiléir agus trédhearcach

- Deimhniú go bhfuil ríomhphost/glórphost faighte
- Eolas faoi cé chomh fada a thógfaidh an scuaine/próiseas
- Córas atreoraithe soiléir má tá an fhoireann as an oifig
- Taifead rannpháirtíochta ionas nach dtugann daoine sonraí ach uair amháin

2 Ilbhealaí rannpháirtíochta

- Ilbhealaí chun teagmháil a dhéanamh leo nó faisnéis a fháil uathu
- Suímh Ghréasáin fheabhsaithe agus níos mó comhsheasmhachta idir láithreáin ghréasáin na n-údarás áitiúil
- Am tiomnaithe do dhaoine scothaosta (go pearsanta nó ar an nguthán)

3 Scileanna maithe idirphearsanta

- Foireann chairdiúil, eolasach, fhreagrúil le scileanna éisteachta maithe
- Cumarsáid shoiléir shimplí ó bhéal agus scríofa – gan aon bhéarlagair
- Caidreamh leanúnach dearfach a thógáil idir úsáideoirí seirbhíse agus údaráis áitiúla

Réamhrá

Ó 2021 i leith, tá an GBRÁ ag coimisiúnú suirbhéanna ar an bpobal chun a fháil amach cad atá ar eolas ag daoine faoi sheirbhísí údaráis áitiúil agus cad é a dtuairimí ar na seirbhísí sin. Ina theannta sin, gach bliain, déantar iniúchadh sonrach ar ábhar amháin a bhaineann le seachadadh seirbhíse, trí cheisteanna suirbhé breise agus grúpaí fócais.

In 2024, d'fhéach an taighde le hiniúchadh a dhéanamh ar eispéiris daoine a bhí i dteagmháil le húdaráis áitiúla chun a fháil amach cad a d'oibrigh go maith agus cad a d'fhéadfaí a fheabhsú.

Rinne Red C eilimint an tsuirbhé i mBealtaine 2024 agus d'fhreagair 1,378 duine ceisteanna faoin teagmháil dheireanach a bhí acu le húdaráis áitiúla. Chuir siad faisnéis ar fáil faoin bhfáth a ndearna siad teagmháil lena n-údaráis áitiúla, conas a chuaigh siad i dteagmháil leo, cé chomh fada agus a ghlac an rannpháirtíocht agus cé mhéad ball foirne ar dhéileáil siad leo. Rinne siad rátáil freisin ar a n-eispéireas rannpháirtíochta agus shainithin siad cad ba mhaith leo a athrú chun rudaí a fheabhsú.

Phléigh rannpháirtithe an ghrúpa fócais a n-eispéiris ar theagmháil a dhéanamh le húdaráis áitiúla agus shainithin siad na gnéithe dearfacha agus nach raibh chomh dearfach dá gcaidreamh.

Cé go raibh eispéiris dhearfacha ag formhór na bhfreagróirí ón dá ghrúpa, aithníodh roinnt réimsí a bhféadfaí feabhas a chur orthu. Bhain siad seo le trédhearcacht níos fearr sa phróiseas rannpháirtíochta, éagsúlacht níos mó de bhealaí rannpháirtíochta agus scileanna maithe idirphearsanta, atá sonraithe sa tuarascáil seo.

Nótaí buíochais

Buíochas le baill Ghrúpa Oibre Sonraí Corparáideacha CBCC a rinne maoirseacht ar an obair seo:

- Eileen Quinlivan, Comhairle Cathrach Bhaile Átha Cliath - Cathaoirleach
 - Paul Moynihan, Comhairle Cathrach Chorcaí
 - Catherine McConnell, Comhairle Contae Mhaigh Eo
 - Tim Butler, Comhairle Contae Chill Chainnigh
 - Dónal Brennan, Comhairle Contae Laoise
 - Mary Quinn, Comhairle Contae Liatroma
 - Mary Egan, Comhairle Contae Fhine Gall
 - Jackie Finney, Comhairle Contae na hIarmhí
-
- CNMI a mhaoiníonn an taighde bliantúil agus a dhéanann maoirseacht ar fheidhmíocht an rialtais áitiúil sa réimse seo.
 - Diane Richmond, Léargais Uathúla: fócasghrúpaí agus tacaíocht le tuairisc a scríobh;
 - Bryan Cox & Colm O'Leary, REDC: suirbhé náisiúnta;
 - Yinghan Wang, Mac Léinn Taighde GBRÁ: cúnamh le hanailís sonraí;
 - Láraonad Sonraí GBRÁ: léirshamhlú na bpríomhthorthaí d'fhoireann údaráis áitiúil;
 - Tá buíochas tuillte freisin ag gach duine a chríochnaigh an suirbhé náisiúnta agus a ghlac páirt sna fócasghrúpaí.

Clár Ábhair

Suirbhé: Cad a tharla le linn na rannpháirtíochta?	5
Suirbhé: Sásamh le rannpháirtíocht 'dhíreach'	14
Suirbhé: Fachtóirí a mbíonn tionchar acu ar shástacht le rannpháirtíocht 'dhíreach'	17
Suirbhé: Sásamh le rannpháirtíocht 'neamhdhíreach'	22
Suirbhé: Fachtóirí a mbíonn tionchar acu ar shástacht le rannpháirtíocht 'neamhdhíreach'	25
Suirbhé: Cad ba cheart a athrú?	28
Suirbhé: Fachtóirí a bhfuil tionchar aige ar cad ba cheart a athrú	32
Fócasghrúpa: Conas a bhí an rannpháirtíocht?	37
Fócasghrúpa: Cad a d'fhéadfaí a fheabhsú?	47

Torthaí an tSuirbhé

Cad a tharla le linn
na rannpháirtíochta?

Cé a d'fhreagair an suirbhé?

Rannpháirtithe atá ionadaíoch don daonra i gcoitinne

As an 1,378 duine a d'fhreagair ceisteanna an tsuirbhé, ba mhná iad 707 agus ba fhir iad 671.

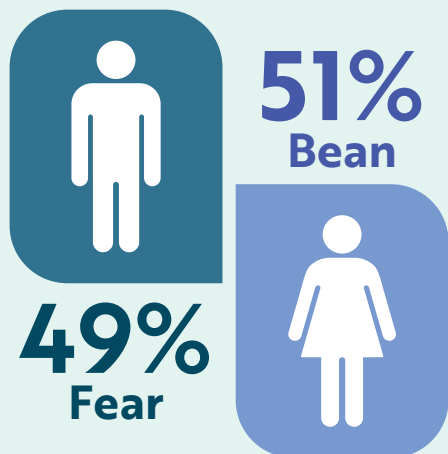
Bhí 137 freagróir idir 18-24 bliana d'aois, 208 idir 25-34 bliain d'aois, 308 idir 35-44, 249 idir 45-54, 205 idir 55-64 agus 271 a bhí 65+.

Rinneadh na réigiúin a mhiondealú chun an líon freagróirí céanna agus ab fhéidir a ghabháil i ngach ceantar. Bhí 382 freagróir i réigiún Bhaile Átha Cliath, 366 sa chuid eile de Chúige Laighean, 374 sa Mhumhain agus 256 i gCúige Chonnacht/Uladh.

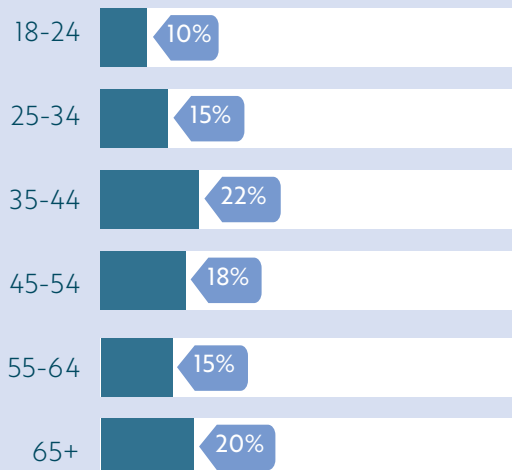
Chuir an suirbhé ceist ar rannpháirtithe faoi:

1. An chúis le dul i dteagmháil le húdaráis áitiúla
2. Líon na mball foirne a raibh siad i dteagmháil leo
3. An t-am a thógann a rannpháirtíocht a thabhairt chun críche
4. Cé chomh sásta agus a bhí siad lena rannpháirtíocht
5. Cad ba mhaith leo a fheiceáil athrú

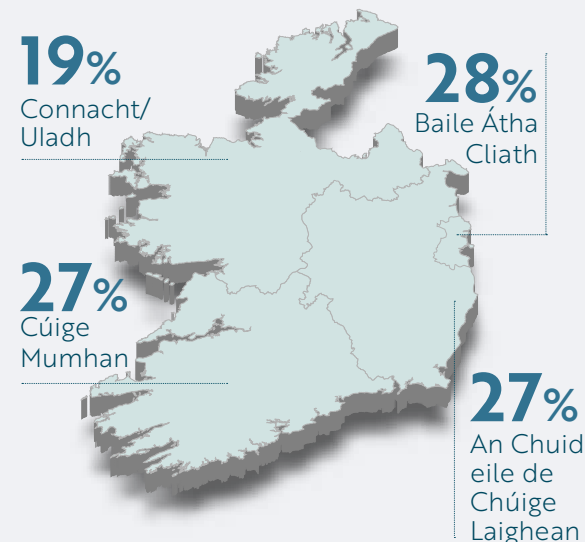
INSCNE



AOIS



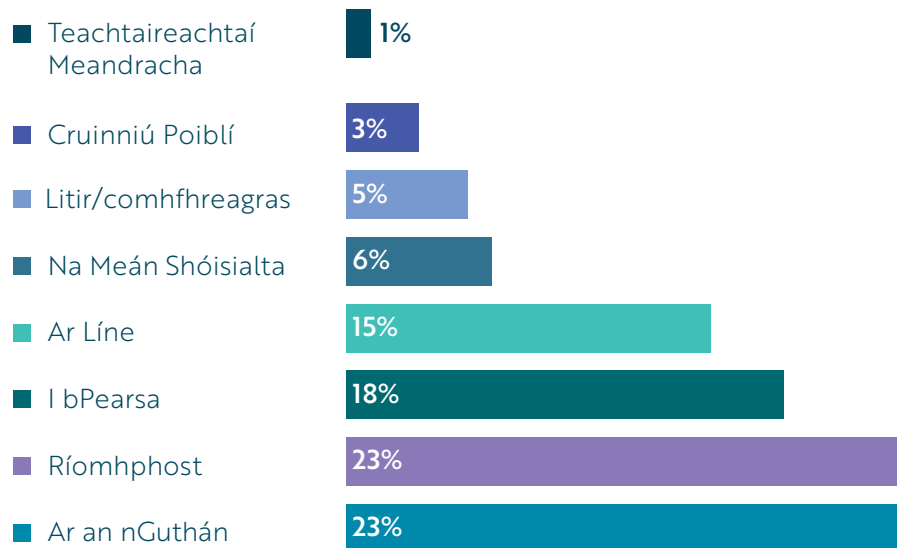
RÉIGIÚN



Cad iad na bealaí a úsáideadh chun dul i dteagmháil?

Ba iad guthán agus ríomhphost na bealaí ba mhó a úsáideadh chun teagmháil a dhéanamh le húdaráis áitiúla.

Cainéal a úsáidtear chun dul i dteagmháil le húdaráis áitiúla



INSCNE

Bhí sé níos dóchúla go nglacfaidh fir páirt go pearsanta agus trí ríomhphost. Ba mhó seans go ndéanfaidh mná teagmháil ar an nguthán nó ar na meán shóisialta.

RÉIGIÚN

Ba mhó seans go rachadh daoine i gCúige Chonnacht/Uladh agus i gCúige Mumhan i dteagmháil i bpearsa.

Ba mhó seans go n-úsáidfeadh daoine i mBaile Átha Cliath agus sa chuid eile de Laighean ríomhphost.

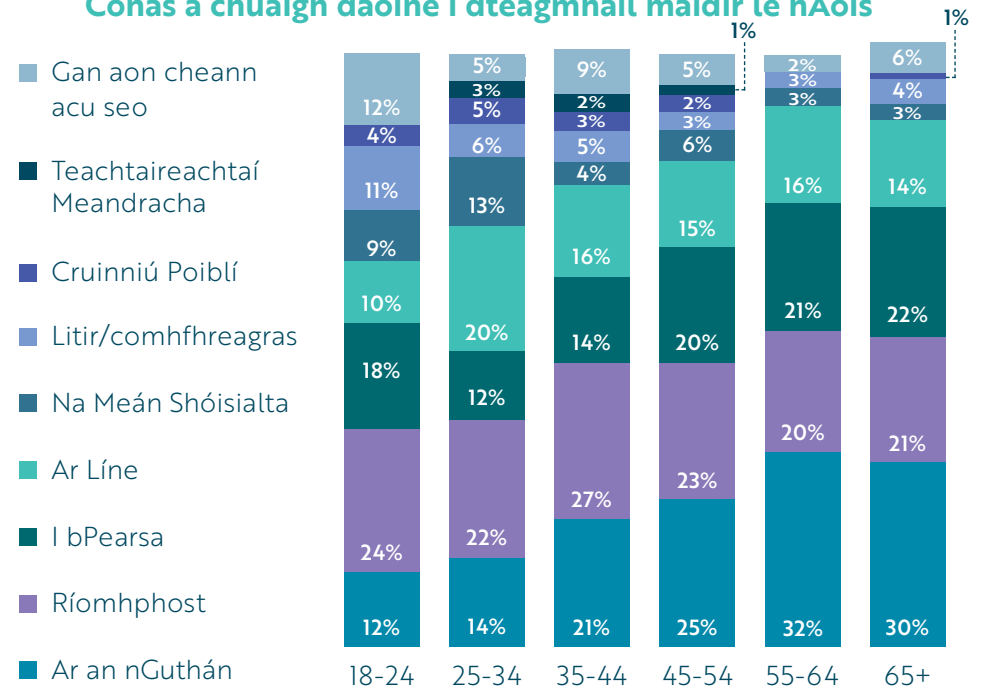
AOIS

Daoine 55+ a d'úsáid an fón go príomha. Tháinig méadú ar úsáid gutháin le haois.

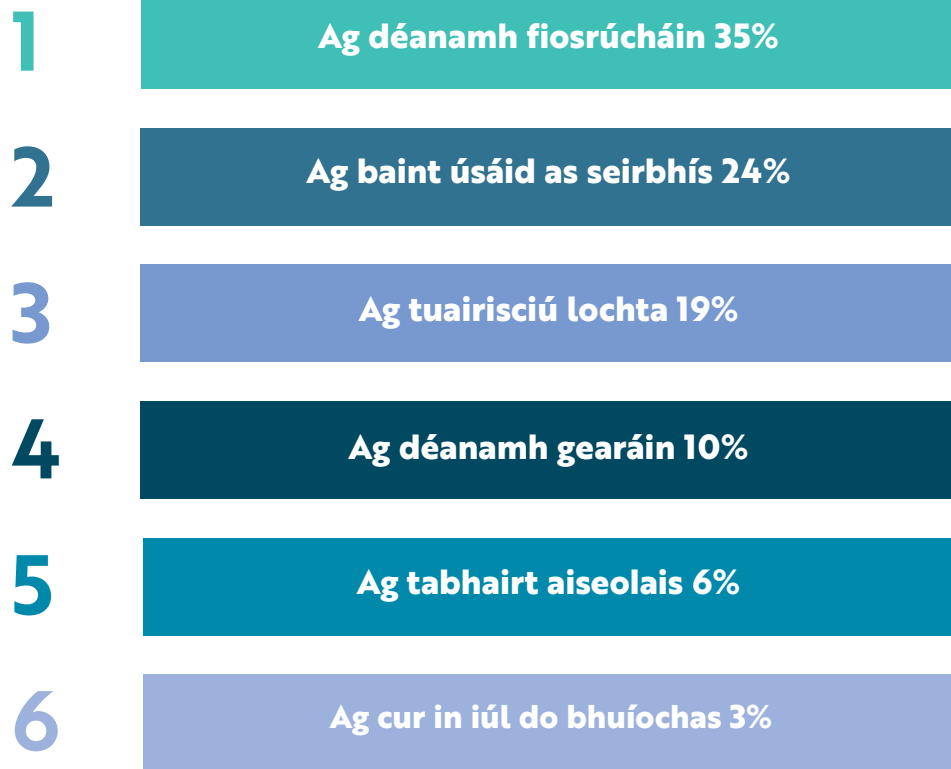
Chuaigh daoine idir 25-34 bliana d'aois i ngleic ag baint úsáide as na meáin shóisialta agus ar líne níos mó ná aoisghrúpaí eile agus ba lú seans go nglacfaidís páirt go pearsanta. Tháinig méadú seasta, áfach, ar rannpháirtíocht phearsanta tar éis 35 bliana d'aois agus bhí an-tóir air ag an aoisghrúpa is óige, iad siúd idir 18-24 bliana d'aois.

Ba é ríomhphost an rogha ab fhearr dóibh siúd idir 35-44 bliana d'aois.

Conas a chuaigh daoine i dteagmháil maidir le hAois



Cén fáth a raibh daoine i dteagmháil le húdaráis áitiúla?



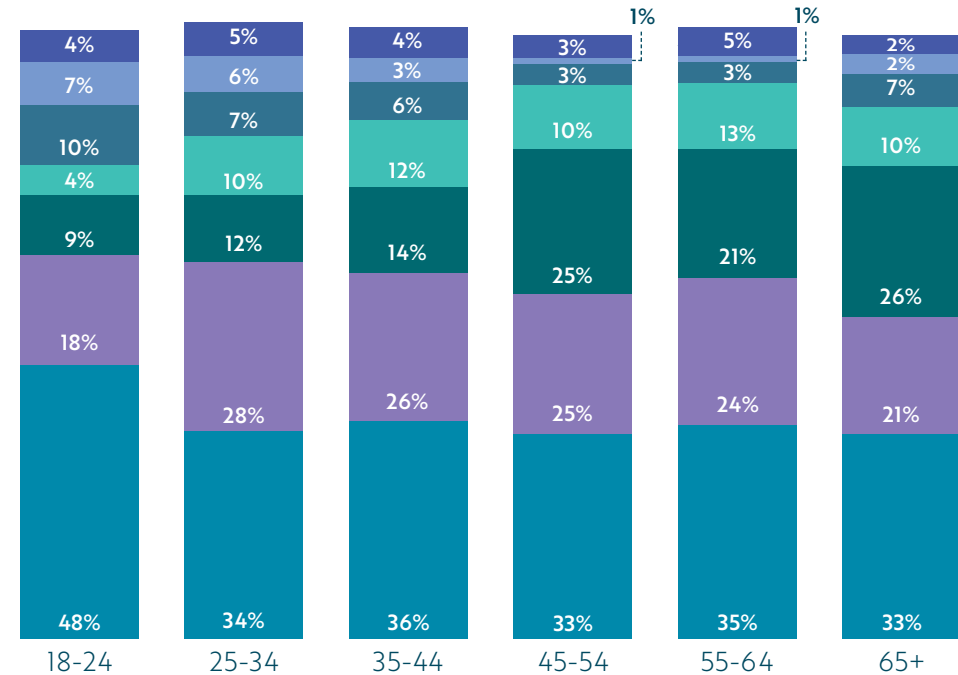
AOIS

Ba iad na daoine sin idir 18-24 bliana d'aois ba mhó a bhí ag déanamh fiosrúcháin agus ag léiriú buíochas agus ba lú seans go n-úsáidfadh siad seirbhís nó go ndéanfadh siad gearán.

Thuairiscigh daoine 45+ níos mó locht ná daoine níos óige.

Iad siúd idir 55-64 bliana d'aois is mó a rinne gearán.

Cúis le rannpháirtíocht de réir AOISE





- Fiosrúchán nó ag lorg eolais
- Ag baint úsáid as seirbhís
- Ag tuairisciú lochta nó saincheiste
- Ag déanamh gearáin
- Aiseolas nó moltaí le haghaidh feabhsúcháin a sholáthar
- Ag cur in iúl buíochas no aiseolais dearfach
- Eile

Cén fáth a raibh daoine i dteagmháil le húdaráis áitiúla?

INSCNE

Ba mhó seans go ndéanfadh mná **fiosrúchán** nó **locht a thuairisciú**.

Ba mhó seans go ndéanfadh fir **seirbhís a úsáid**.

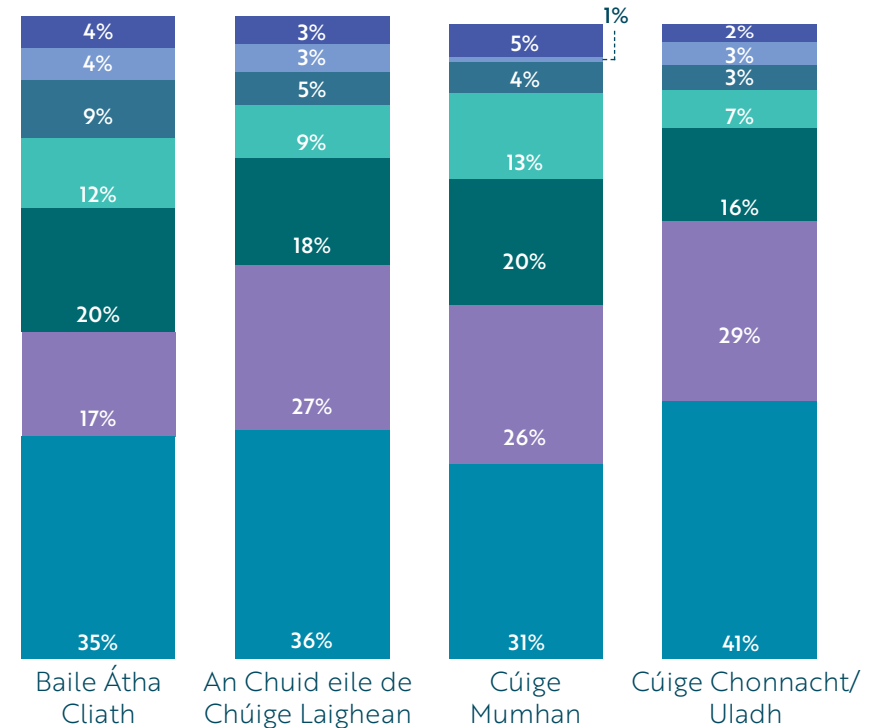
RÉIGIÚN

Chuaigh níos mó daoine i gConnacht/Uladh ná in aon réigiún eile i dteagmháil lena n-údarás áitiúil chun fiosrúchán a dhéanamh agus chun seirbhís a úsáid.

I réigiún Bhaile Átha Cliath, ba é ba mhó seans go dtabharfadh daoine aiseolas agus ba lú seans go raibh siad fostaithe chun seirbhís a úsáid.

Ba mhó seans go ndéanfadh daoine i gCúige Mumhan gearán agus ba lú seans a ghabhfadh buíochas.

Cúiseanna le rannpháirtíocht de réir RÉIGIÚIN



- Fiosrúchán nó ag lorg eolais
- Ag baint úsáid as seirbhís
- Ag tuairisciú lochta nó saincheiste
- Ag déanamh gearáin
- Aiseolas nó moltaí le haghaidh feabhsúcháin a sholáthar
- Ag cur in iúl buíochas no aiseolais dearfach
- Eile

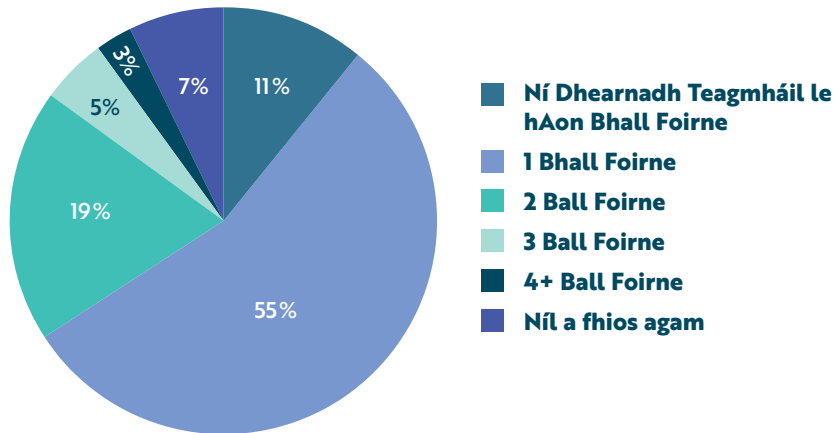
Cad a tharla le linn na rannpháirtíochta?

Líon Foirne

Dhéileáil níos mó ná leath de na freagróirí le ball foirne amháin de chuid an údaráis áitiúil le linn a rannpháirtíochta.

Bhí teagmháil ag beagnach an cúigiú cuid le beirt bhall foirne chun a rannpháirtíocht a chríochnú. Ní raibh teagmháil dhíreach ag díreach os cionn duine amháin as gach deichniúr le foireann an údaráis áitiúil, mar gur bhain siad úsáid as bealach cumarsáide indíreach, i.e., ar líne, ríomhphost, na meáin shóisialta.

Líon na mball foirne a ndeachthas i dteagmháil leo



INSCNE

Dhéileáil beagán níos mó ban ná fir le foireann ar bith (12% agus 9% faoi seach).

AOIS

Ba mhó seans go ndéileálfadh daoine idir 25-35 bliana d'aois le foireann ar bith agus le foireann 3+.

RÉIGIÚN

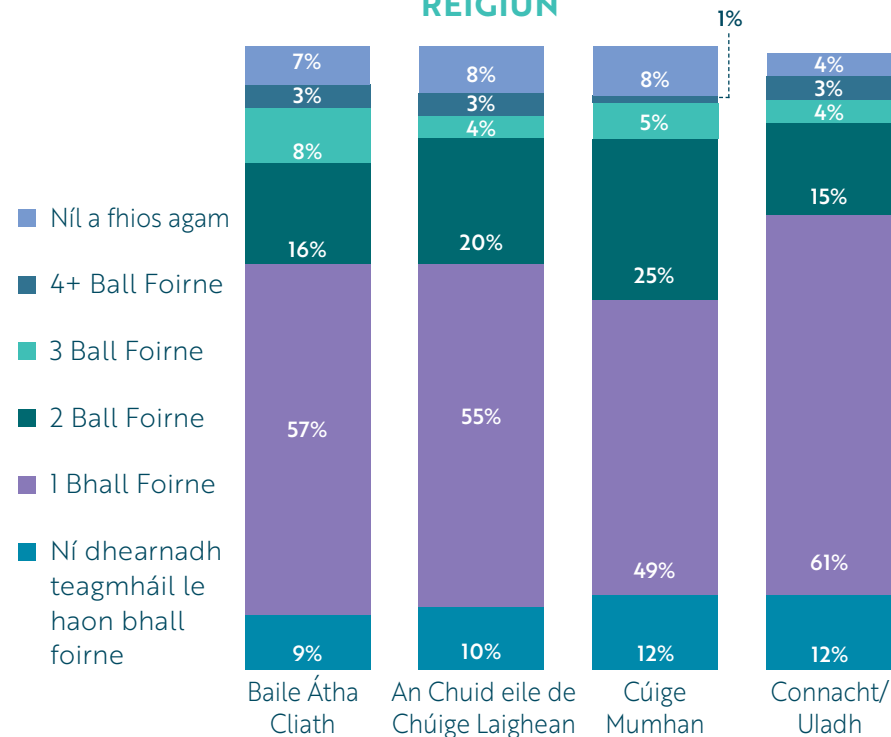
I gConnachta/Uladh ba mhó seans go rachadh daoine i dteagmháil le ball foirne amháin i gcomparáid le réigiúin eile.

Bhí céatadán níos airde freagróirí i gCúige Mumhan i dteagmháil le beirt bhall foirne i gcomparáid le réigiúin eile.

Bhí an teagmháil le triúr ball foirne nó níos mó íseal ar fud na réigiún go léir ach i réigiún Bhaile Átha Cliath ab airde.

Bhí an teagmháil le 4 bhall foirne nó níos mó íseal i ngach réigiún.

Líon na mball foirne a ndeachthas i dteagmháil leo de réir RÉIGIÚN



Cad a tharla le linn na rannpháirtíochta?

Fad na rannpháirtíochta 'dhíreach'

Agus tuairisc á tabhairt ar fad, rinneadh na torthaí a mhiondealú in dhá chineál bealaí rannpháirtíochta:

- Cainéil Díreacha: Chuaigh 600+ duine i dteagmháil go díreach leis an bhfoireann (teileafón, go pearsanta, cruinniú poiblí)
- Cainéil Neamhdhíreacha: Chuaigh 700+ i ngleic go hindíreach (ríomhphost, ar líne, na meáin shóisialta, teachtaireachtaí meandracha, litir) agus b'fhéidir go raibh nó nach raibh teagmháil déanta acu leis an bhfoireann.

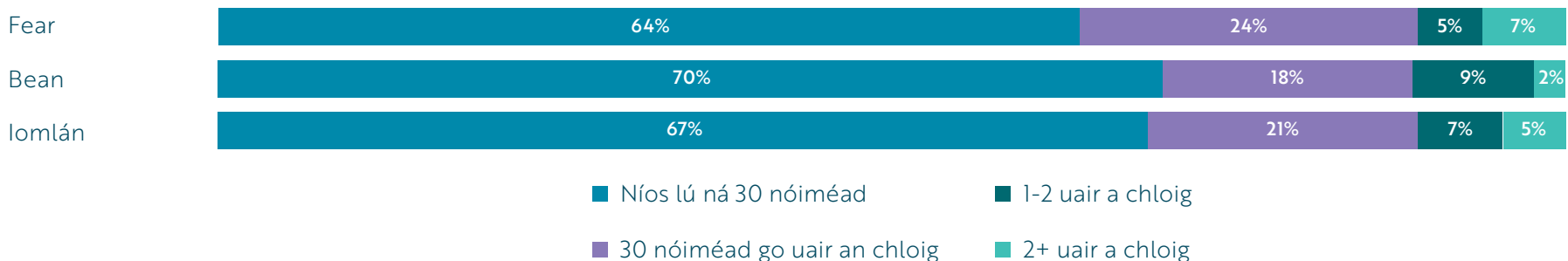


Chríochnaigh formhór na ndaoine a rannpháirtíocht dhíreach* i níos lú ná 30 nóiméad.

INSCNE

Chríochnaigh beagán níos mó ban ná fir a rannpháirtíocht i níos lú ná 30 nóiméad.

Tógfaidh sé an t-am chun rannpháirtíocht 'dhíreach' de réir INSCNE a thabhairt chun críche



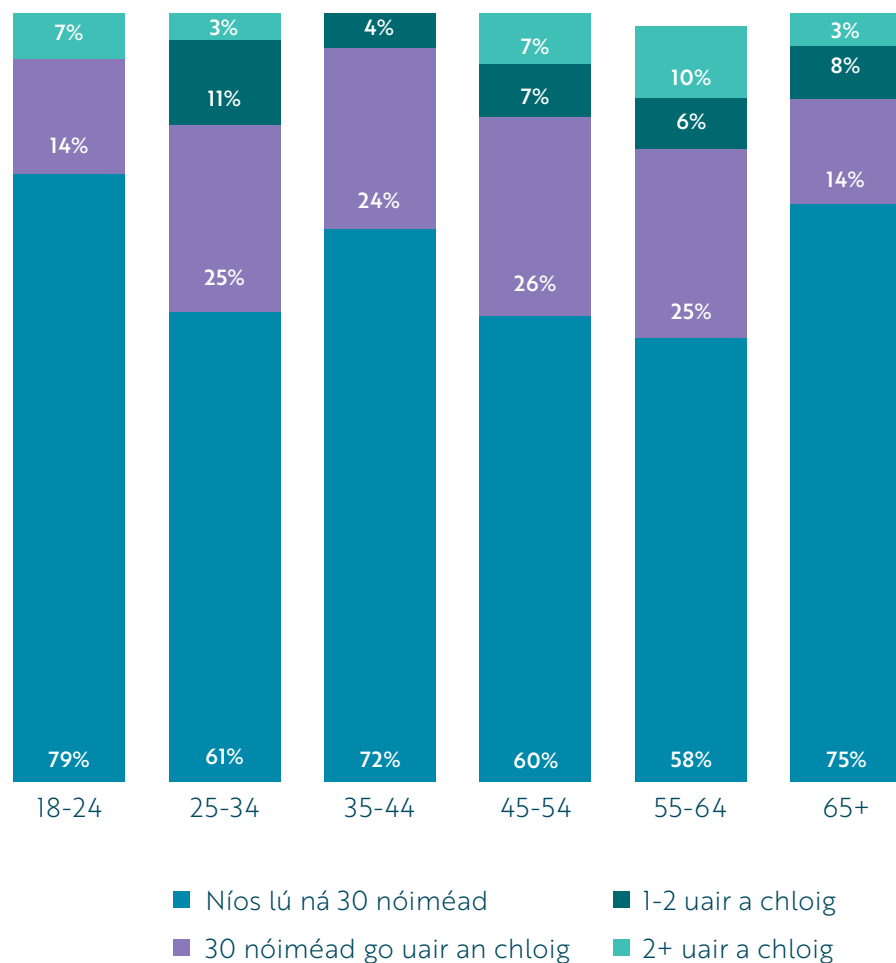
* Teagmháil dhíreach = teileafón, go pearsanta agus cruinniú poiblí

Cad a tharla le linn na rannpháirtíochta?

AOIS

Is dóichí go gcuirfeadh daoine 18-24 agus 65+ a rannpháirtíocht i gcrích i níos lú ná 30 nóiméad.

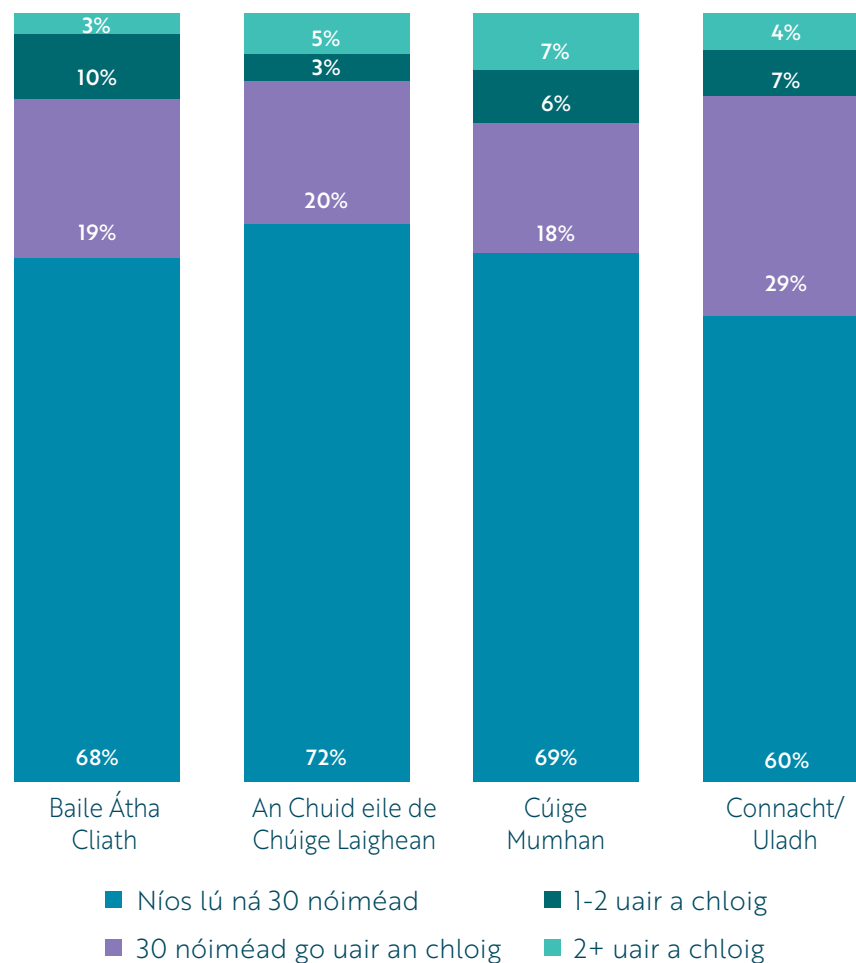
Fad na rannpháirtíochta 'dhíreach' de réir AOISE



RÉIGIÚN

Ba mhó seans go gcuirfeadh daoine sa chuid eile de Chúige Laighean a rannpháirtíocht i gcrích i níos lú ná 30 nóiméad.

Fad na rannpháirtíochta 'dhíreach' de réir RÉIGIÚIN



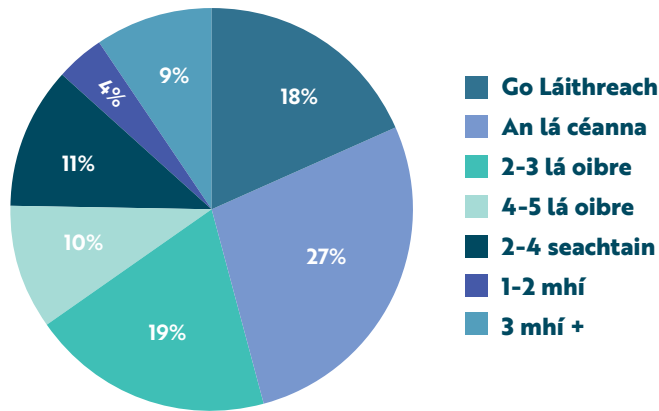
Cad a tharla le linn na rannpháirtíochta?

Fad na rannpháirtíochta 'neamhdhíreach'

Fad na rannpháirtíochta 'neamhdhíreach'

Tháinig díreach faoi bhun leath de na gealltanais indíreacha go léir chun críche láithreach nó laistigh den lá céanna.

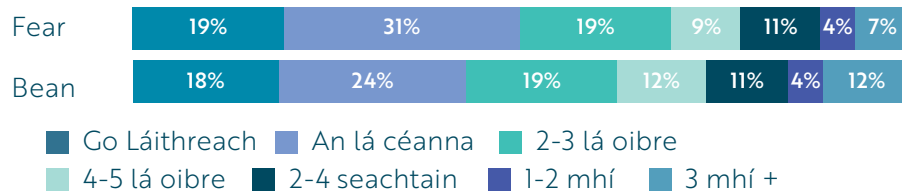
Fad na rannpháirtíochta 'neamhdhíreach'



INSCNE

Ba mhó an seans go gcríochnófaí rannpháirtíocht na bhfear láithreach nó an lá céanna.

An t-am a thógtar chun rannpháirtíocht 'neamhdhíreach' de réir INSCNE a thabhairt chun críche

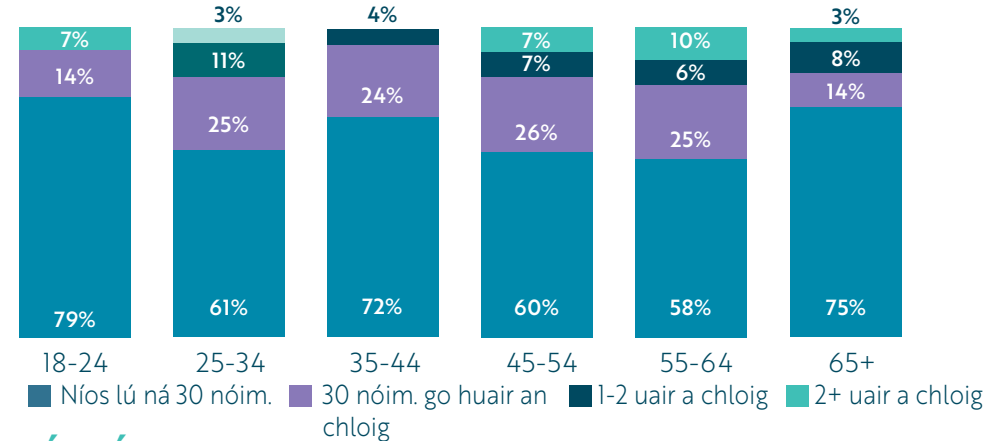


* Rannpháirtíocht indíreach = ríomhphost, ar líne, na meáin shóisialta, litir, Teachtaireachtaí Meandaracha

AOIS

Ba mhó seans go gcuirfeadh freagróirí os cionn 65 bliana d'aois a rannpháirtíocht i gcrích láithreach nó ar an lá céanna.

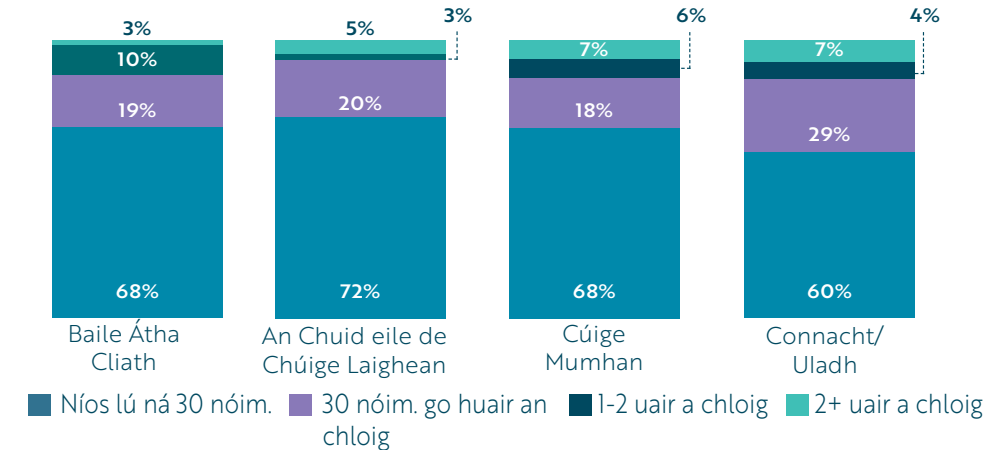
An t-am a thógtar chun rannpháirtíocht 'neamhdhíreach' de réir AOISE a thabhairt chun críche



RÉIGIÚN

Thuairiscigh níos mó freagróirí sa Chuid eile de Chúige Laighean gur tháinig deireadh lena gcuid rannpháirtíocht an lá céanna.


An t-am a thógtar chun rannpháirtíocht 'neamhdhíreach' de réir RÉIGIÚIN a thabhairt chun críche



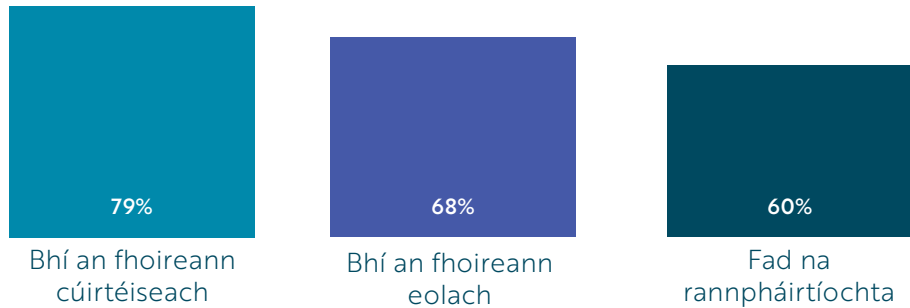
Torthaí an tSuirbhé

Sásamh le rannpháirtíocht
'dhíreach'?

Sásamh le rannpháirtíocht 'dhíreach'?

Bhí formhór na ndaoine sásta go raibh an fhoireann eolach agus cúirtéiseach, agus bhí siad sásta le fad a rannpháirtíochta 'díreach*'. 

Sásamh le rannpháirtíocht 'dhíreach'



Bhí an fhoireann eolach

INSCNE

Bhí fir beagán níos sásta ná go raibh an fhoireann ar an eolas.

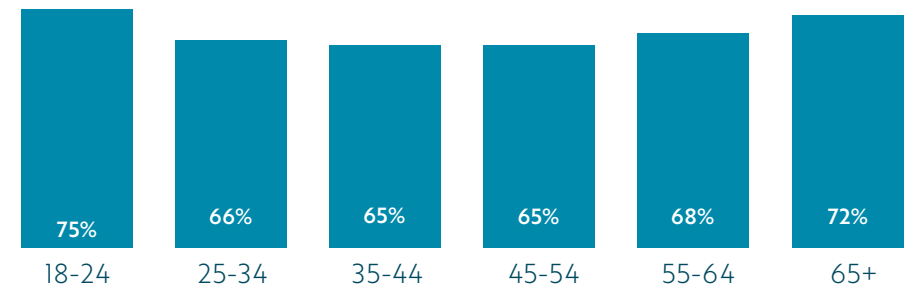
Bhí baill foirne comhaontaithe eolach de réir Inscne



AOIS

Bhí na leibhéil is airde sásaimh ag na cohóirt aoise ab óige (18-24) agus is sine (65+) go raibh an fhoireann ar an eolas.

Bhí baill foirne comhaontaithe eolach de réir AOISE



RÉIGIÚN

Bhí an leibhéal ab airde sástachta ag freagróirí sa Chuid Eile de Laighean le heolas na foirne.

Bhí baill foirne comhaontaithe eolach de réir RÉIGIÚIN

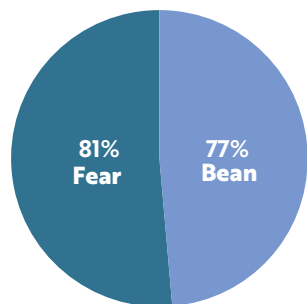


* Teagmháil dhíreach = teileafón, go pearsanta agus cruinniú poiblí

Sásamh le rannpháirtíocht 'dhíreach'?

Cúirtéis Foirne

Aontaigh go raibh an fhoireann cúirtéiseach de réir INSCNE



INSCNE

Ba mhó seans go n-aontódh mná go raibh an fhoireann cúirtéiseach.

Fad na Rannpháirtíochta

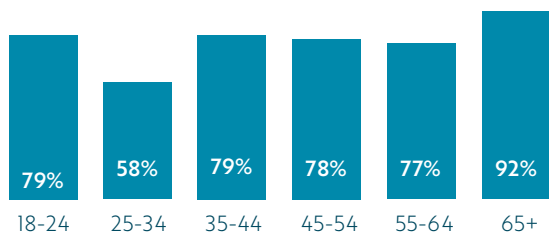
Sásta le fad na rannpháirtíochta 'dhíreach' de réir INSCNE



INSCNE

Fir níos sásta le fad na rannpháirtíochta ná mná.

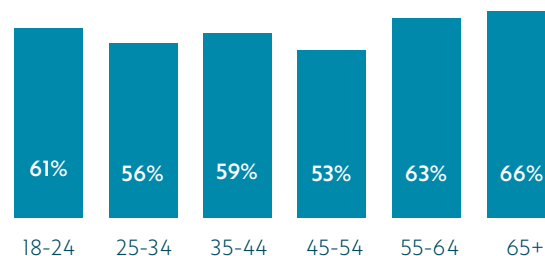
Aontaithe go raibh an fhoireann cúirtéiseach de réir AOISE



AOIS

Ba iad siúd os cionn 65 bliana d'aois ba mhó a bhí sásta le cúirtéis na foirne.

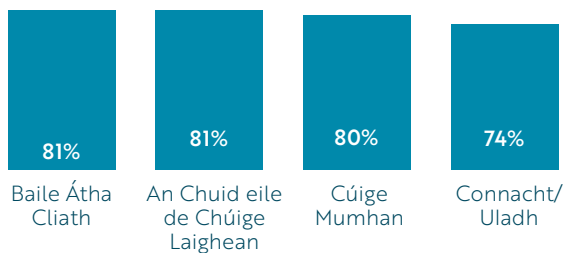
Sásta le fad na rannpháirtíochta 'dhíreach' de réir AOISE



AOIS

55+ is mó sásta le fad a rannpháirtíochta.

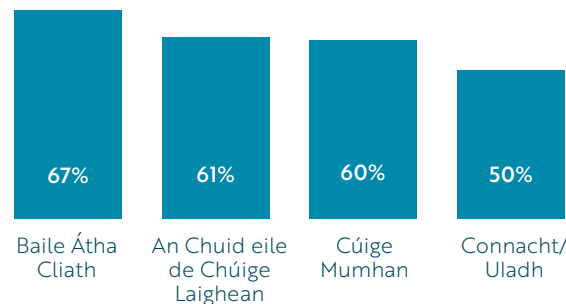
Aontaithe go raibh an fhoireann cúirtéiseach de réir RÉIGIÚIN



RÉIGIÚN

Is iad Connacht/Uladh na cúigí is lú sásta le cúirtéis na foirne.

Sásta le fad na rannpháirtíochta 'dhíreach' de réir RÉIGIÚIN



RÉIGIÚN

Réigiún Bhaile Átha Cliath is mó a bhí sásta le fad na rannpháirtíochta.

* Teagmháil dhíreach = teileafón, go pearsanta agus cruinniú poiblí

Torthaí an tSuirbhé

Fachtóirí a mbíonn tionchar acu ar shástacht le rannpháirtíocht 'dhíreach'

- (i) an chúis le rannpháirtíocht,
- (ii) líon na rannpháirtíochta foirne agus
- (iii) fad na rannpháirtíochta

Sásamh le rannpháirtíocht 'dhíreach'?

Tionchar na 'cúiseanna le rannpháirtíocht' ar shástacht



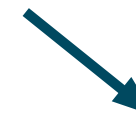
Bhí an sásamh is airde le cúirtéis na foirne i ngach cúis le dul i dteagmháil le húdaráis áitiúla.



Bhí níos mó ná 70% sástachta le heolas na foirne maidir le húsáid seirbhíse agus fiosrúchán agus 100% maidir le buíochas a ghabháil, cé go raibh líon na bhfreagróirí íseal.

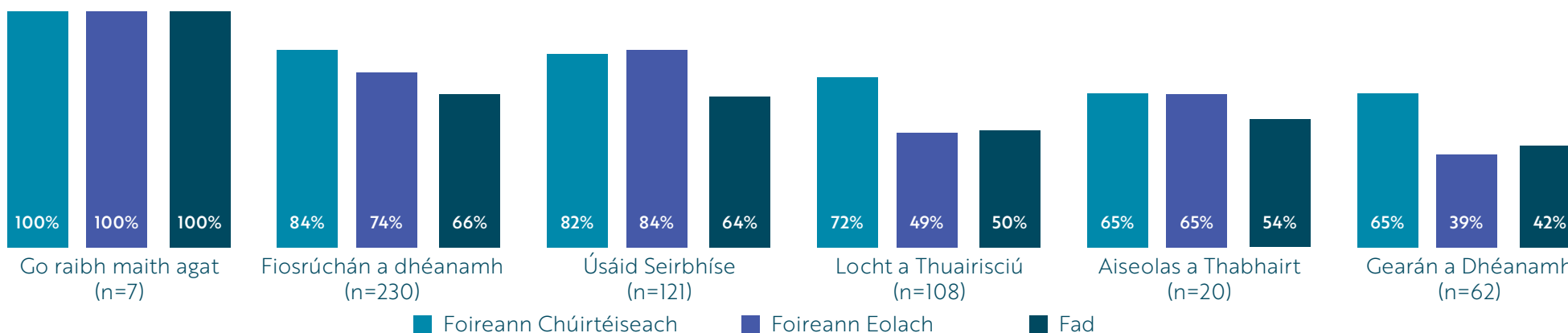


Bhí an sásamh ab ísle le fad na gcúiseanna, seachas gearán a dhéanamh agus buíochas a ghabháil le húdaráis áitiúla.



Ba iad na daoine a chuaigh i dteagmháil leis an bhfoireann chun fiosrúchán a dhéanamh, seirbhís a úsáid nó buíochas a ghabháil le húdaráis áitiúla is mó a bhí sásta lena rannpháirtíocht 'dhíreach'.

Sástacht le rannpháirtíocht i bpearsa, ar an nguthán agus ag cruinnithe poiblí bunaithe ar CHÚIS NA RANPHÁIRTÍOCHTA



* Teagmháil dhíreach = teileafón, go pearsanta agus cruinniú poiblí

Sásamh le rannpháirtíocht 'dhíreach'?

Tionchar 'lón foirne' ar shástacht

Bhí an sásamh ab airde nuair a bhí rannpháirtíocht 'dhíreach*' le ball foirne amháin.



Dá mhéad ball foirne a raibh duine ag plé leo, is amhlaidh is mó sástachta a tháinig laghdú ar na trí ghné.

Mar sin féin, ba shuntasáí an laghdú ar shástacht maidir le heolas na foirne.

Díobh siúd a chuaigh i dteagmháil le 1 ball foirne:

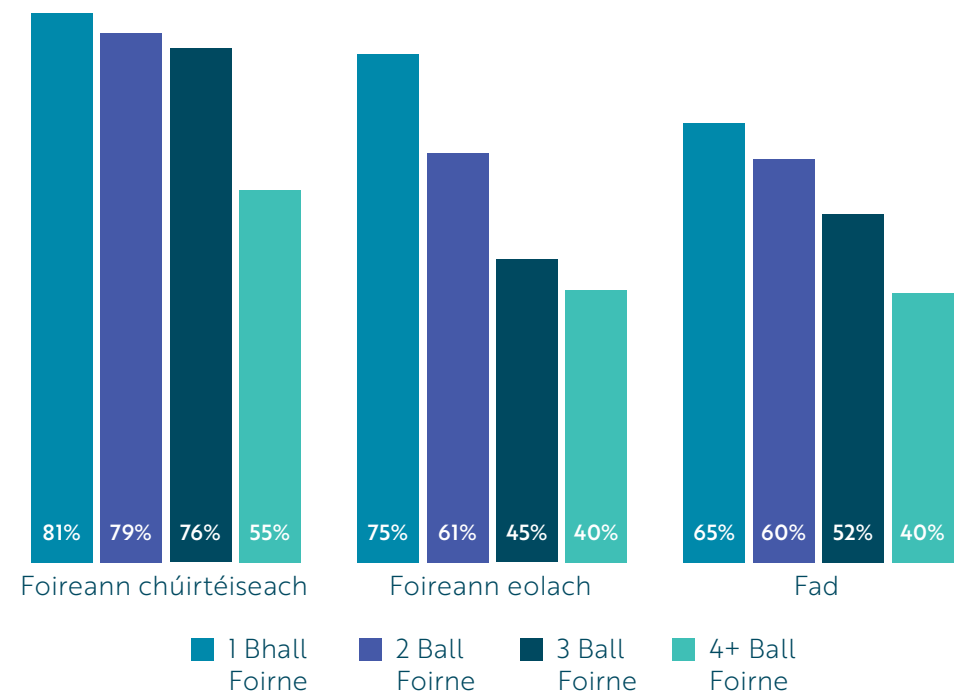
Bhí 81% de na daoine sásta go raibh an fhoireann **cúirtéiseach**

Bhí 75% sásta go raibh an fhoireann **eolach**

Bhí 65% sásta le **fad** na rannpháirtíochta

Tháinig laghdú ar leibhéal sásaimh le heolas agus fad na foirne nuair a bhí triúr ball foirne nó níos mó i gceist. D'fhan cúirtéis na foirne ard i gcomparáid leis na gnéithe eile fiú nuair a tháinig méadú ar líon na foirne.

Tionchar LÍON FOIRNE ar shástacht



* Direct engagement = phone, in-person and public meeting

Sásamh le rannpháirtíocht 'dhíreach'?

Tionchar 'fad na rannpháirtíochta' ar shástacht

Rinneadh rannpháirtíocht dhíreach a bhriseadh síos ina dhá chatagóir: (i) cruinnithe i bpearsa agus go poiblí (nó rannpháirtíochtaí duine le duine) agus (ii) rannpháirtíochtaí gutháin, toisc go raibh ionchais éagsúla ag an dá ghrúpa.

Cruinnithe i bpearsa agus poiblí

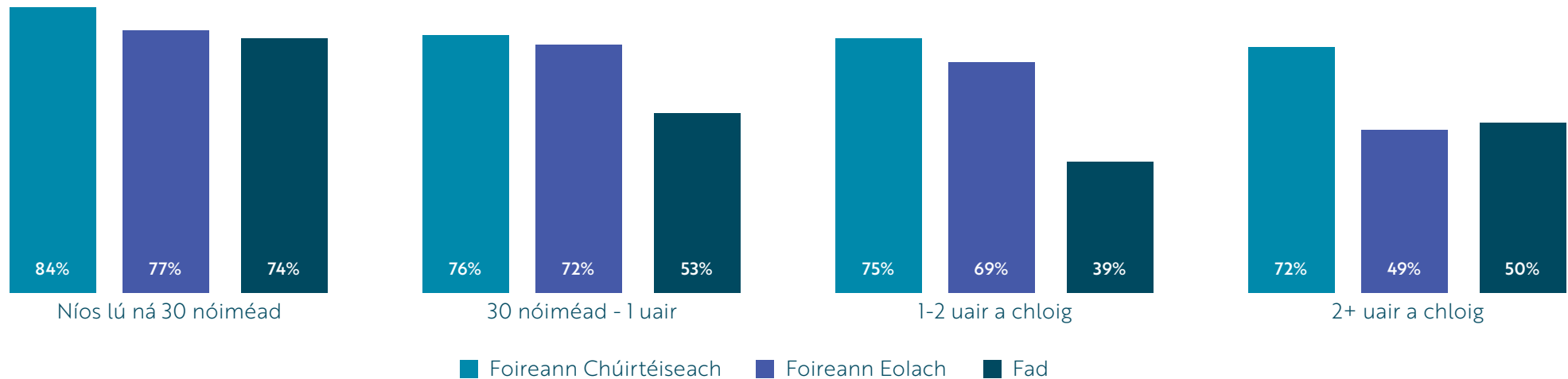
Bhí tionchar i bhfad ní ba mhó ag fad na rannpháirtíochta duine le duine ar leibhéal sástachta i gcomparáid leis na cúiseanna a bhí leis an rannpháirtíocht nó líon na mball foirne a raibh baint acu leis.

Bhí tionchar diúltach ag tréimhsí níos faide ar shástacht le heolas na foirne.

Bhí sásamh le cúirtéis agus le heolas na foirne chomh maith le fad ama níos airde nuair a mhair na rannpháirtíochtaí níos lú ná 30 nóiméad.

Tagann laghdú ar shástacht de réir mar a mhéadaíonn an t-am rannpháirtíochta, agus tá laghdú suntasach tagtha ar rannpháirtíochtaí a mhaireann 1-2 uair an chloig.

Tionchar RANPHÁIRTÍOCHT NA GAELIGE ar shástacht le CRUINNITHE I BPEARSA AGUS POIBLÍ



Sásamh le rannpháirtíocht 'dhíreach'?

Tionchar 'fad na rannpháirtíochta' ar shástacht

GUTHÁN

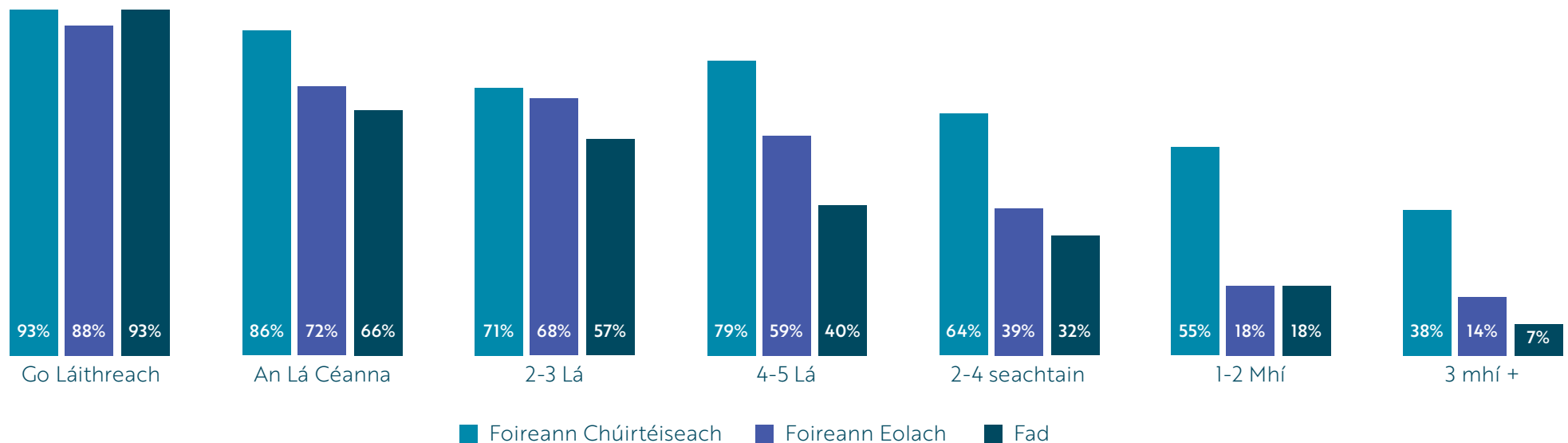
Bhí an sásamh ab airde dóibh siúd a thug freagraí láithreach ar a ngealltanais. Léirigh daoine freisin leibhéal arda sástachta le fad na rannpháirtíochta, chomh maith le foireann eolach agus cúirtéiseach.

Ba é an sásamh ab ísle a léirigh rannpháirtíochtaí a mhair níos faide, go háirithe maidir le heolas na foirne a raibh siad ag plé leo.

Chaill daoine muinín in eolas na foirne nuair a bhí an tréimhse rannpháirtíochta fada.

De réir mar a mhéadaigh fad na rannpháirtíochta, tháinig laghdú ar leibhéal sástachta.

Tionchar FAD NA RANPHÁIRTÍOCHTA ar shástacht leis an nGUTHÁN



Torthaí an tSuirbhé

Sásamh le rannpháirtíocht
neamhdhíreach?

Sásamh le rannpháirtíocht 'neamhdhíreach'?

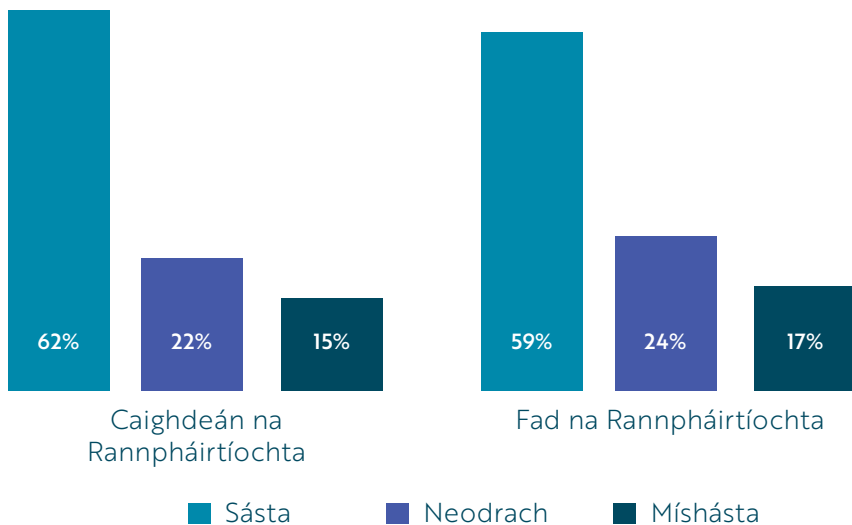
Toisc nach raibh aon rannpháirtíocht dhíreach leis an bhfoireann, ba iad na gnéithe a breathnaíodh ná cáilíocht agus fad na rannpháirtíochta indírí is déanaí ag gach duine.

Bhí an sásamh le fad na rannpháirtíochta 'indíreach*' leis an bhfoireann cosúil le rannpháirtíocht 'díreach' leis an bhfoireann.

Bhí formhór na bhfreagróirí sásta le **cáilíocht** agus le **fad** a rannpháirtíochta indírí is déanaí.



Sásamh le rannpháirtíocht 'neamhdhíreach'



* Rannpháirtíocht indíreach = ríomhphost, ar líne, na meáin shóisialta, litir, Teachtaireachtaí Meandaracha

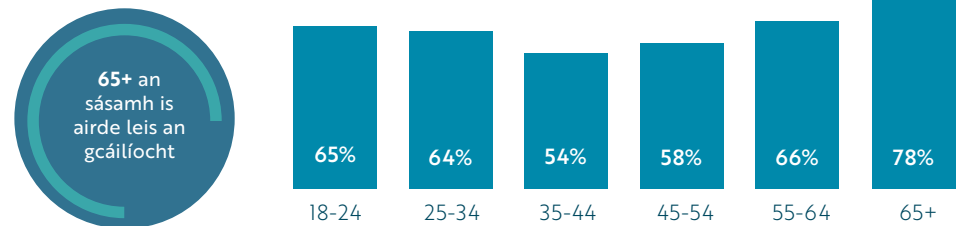
Fad na Rannpháirtíochta 'Neamhdhíreach'

INSCNE

Bhí freagróirí mná (66%) níos sásta ná fir (60%) le cáilíocht a rannpháirtíochta is déanaí

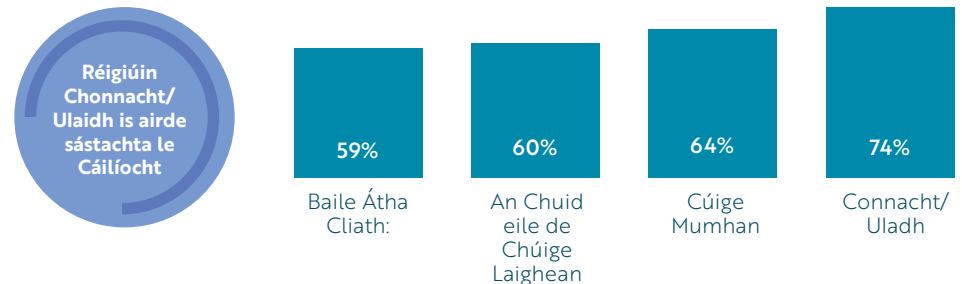
AOIS

Sásamh le cáilíocht na rannpháirtíochta 'neamhdhíreach' de réir AOISE



RÉIGIÚN

Sásamh le cáilíocht na rannpháirtíochta 'neamhdhíreach' de réir RÉIGIÚIN



Sásamh le rannpháirtíocht 'neamhdhíreach'?

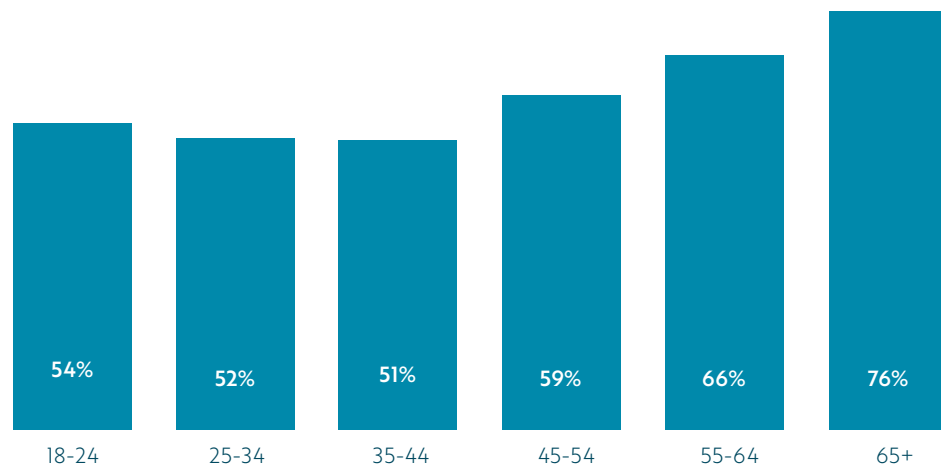
Fad na rannpháirtíochta 'neamhdhíreach'

INSCNE

Thuairiscigh baineannaigh (63%) sásamh níos airde i gcomparáid le fireannaigh (55%) le fad a rannpháirtíochta indíri.

AOIS

Sásamh le fad na rannpháirtíochta 'neamhdhíreach' de réir AOISE



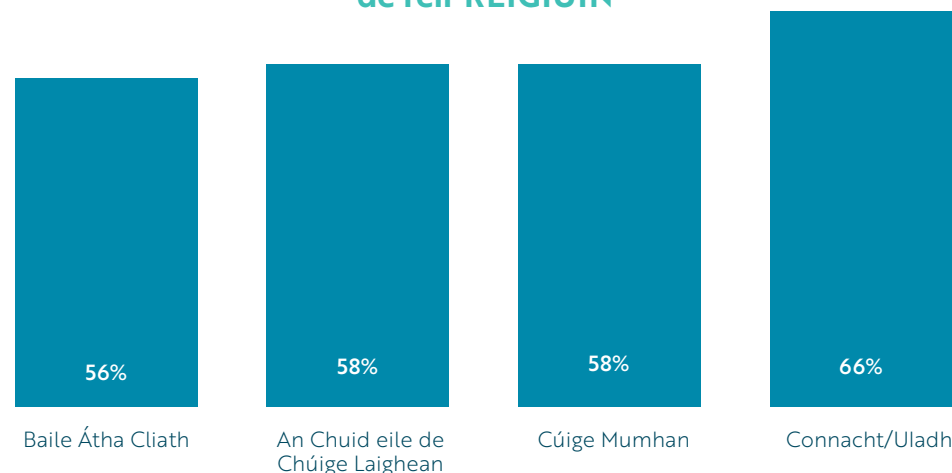
Méadaíonn sásamh le fad na rannpháirtíochta go seasta do dhaoine **45+**

REGION

Bhí an sásamh ab airde i gCúige Chonnacht/Uladh (66%) agus i réigiún Bhaile Átha Cliath ab ísle (56%).

Bhí 58% de na daoine sa chuid eile de Chúige Laighean agus Chúige Mumhan sásta le fad a rannpháirtíochta indíri.

Sásamh le fad na rannpháirtíochta 'neamhdhíreach' de réir RÉIGIÚIN



* Rannpháirtíocht indíreach = ríomhphost, ar líne, na meáin shóisialta, litir, Teachtaireachtaí Meandaracha

Torthaí an tSuirbhé

Fachtóirí a mbíonn tionchar acu
ar shástacht le rannpháirtíocht

‘neamhdhíreach’

- (i) an chúis le rannpháirtíocht,
- (ii) líon na rannpháirtíochta foirne agus
- (iii) fad na rannpháirtíochta
ar shástacht

Sásamh le rannpháirtíocht 'neamhdhíreach'?

Tionchar na 'cúiseanna le rannpháirtíocht' ar shástacht

Bhí sásamh le **cáilíocht** agus le **fad** na rannpháirtíochta indírlí* ab airde dóibh siúd a úsáideann seirbhís.

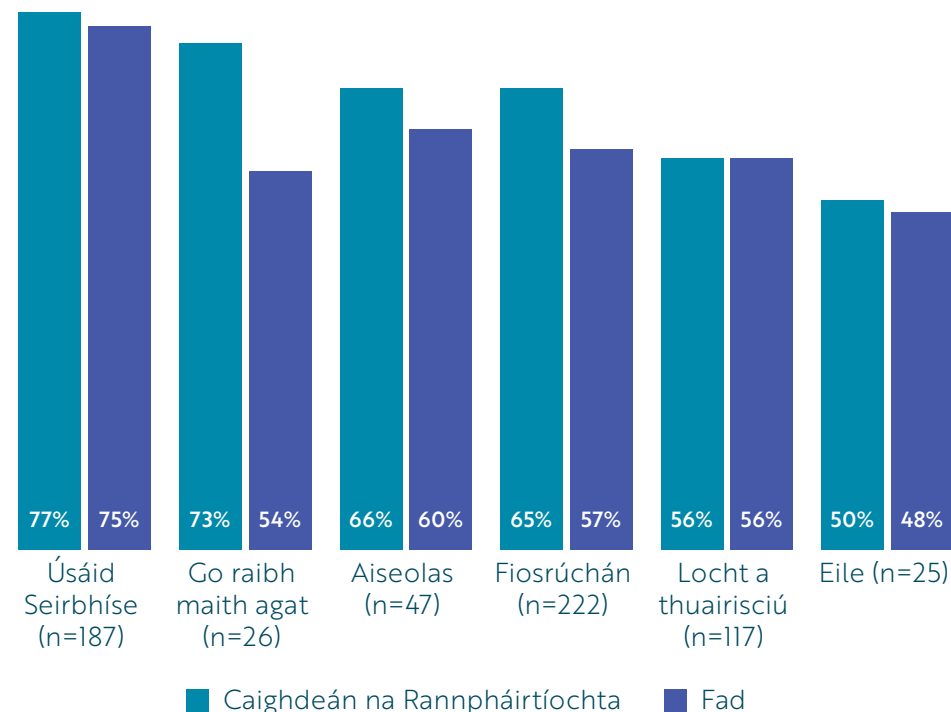
Ba iad na daoine ba **lú sásta le cáilíocht** agus fad a rannpháirtíochta indírlí ná na daoine a rinne gearán.

Bhí daoine a rinne teagmháil le húdaráis áitiúla chun buíochas a ghabháil leo, an-sásta le cáilíocht na rannpháirtíochta ach ní raibh siad chomh sásta le fad na rannpháirtíochta.

Bhí meánleibhéal sástachta acu siúd a thug aiseolas nó a rinne fiosrúchán (idir 56% agus 66%).

Bhí níos mó ná leath de na daoine a thuairiscigh locht sásta le cáilíocht agus le fad a rannpháirtíochta.

Tionchar na 'CÚISEANNA LE RANNPHÁIRTÍOCHT' ar shástacht le rannpháirtíocht 'neamhdhíreach'



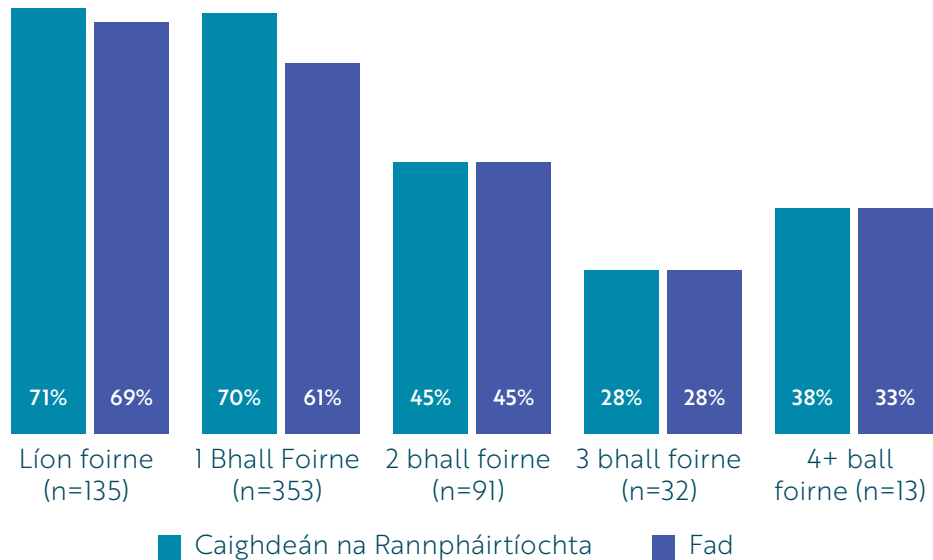
* Rannpháirtíocht indíreach = ríomhphost, ar líne, na meáin shóisialta, litir, Teachtaireachtaí Meandaracha

Sásamh le rannpháirtíocht 'neamhdhíreach'?

Tionchar 'líon foirne' ar shástacht

Bhí an-sásamh le cáilíocht gan aon rannpháirtíocht foirne nó nuair a bhíodhas ag plé le ball foirne amháin.

Tionchar LÍON FOIRNE ar rannpháirtíocht 'indíreach'

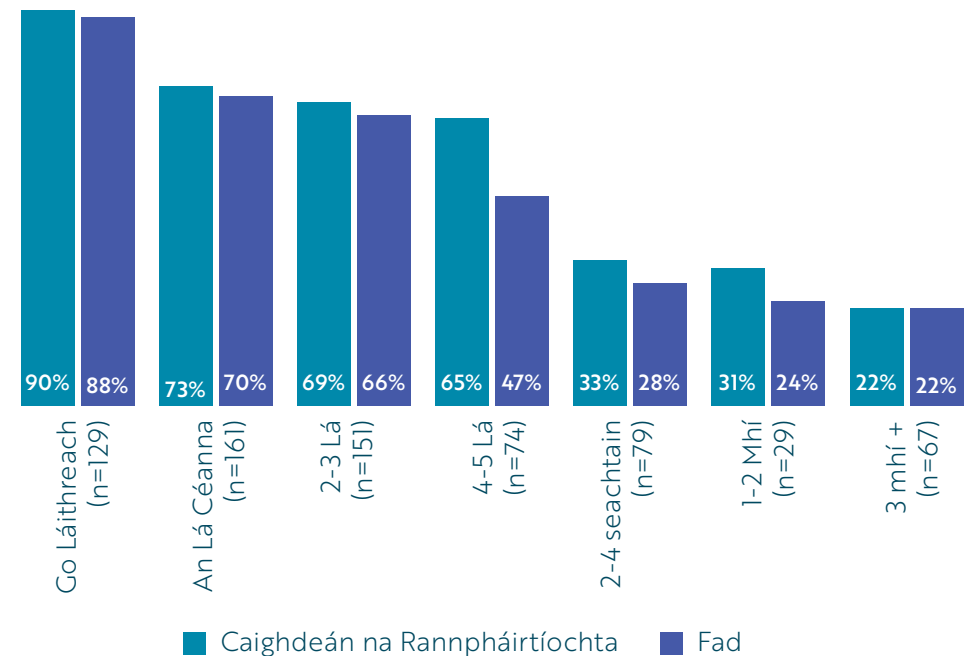


Bhí an sástacht le fad agus cáilíocht íseal nuair a bhí 2 bhall foirne nó níos mó ag teastáil le haghaidh rannpháirtíochta.

Tionchar an 'ama a thógtar' ar shástacht

Bhí an-sásamh maidir le cáilíocht agus fad na rannpháirtíochta a chríochnaigh laistigh de 3 lá.

Tionchar an 'ama a thógtar' ar shástacht



Bhí na daoine ar déileáladh leo láithreach an-sásta. Titeann an sásamh go mór tar éis 4-5 lá.

* Rannpháirtíocht indíreach = ríomhphost, ar líne, na meáin shóisialta, litir, Teachtaireachtaí Meandaracha

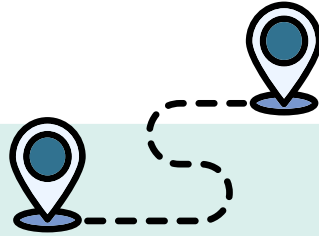
Torthaí an tSuirbhé

Cad ba cheart a athrú?

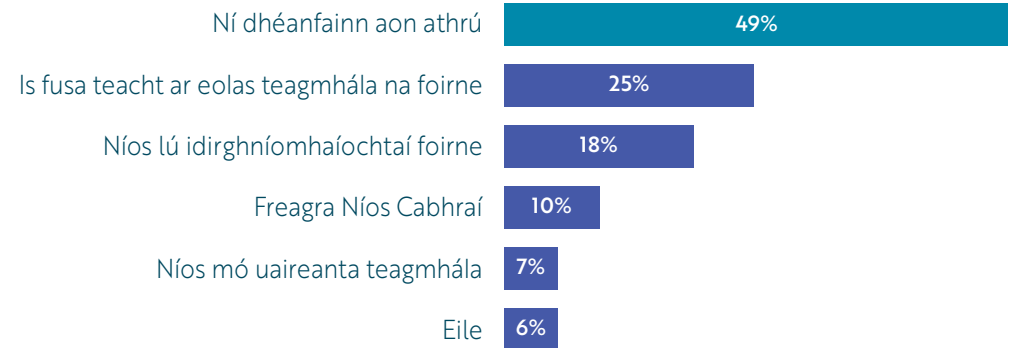
Cad ba cheart a athrú chun an rannpháirtíocht a fheabhsú?

49%

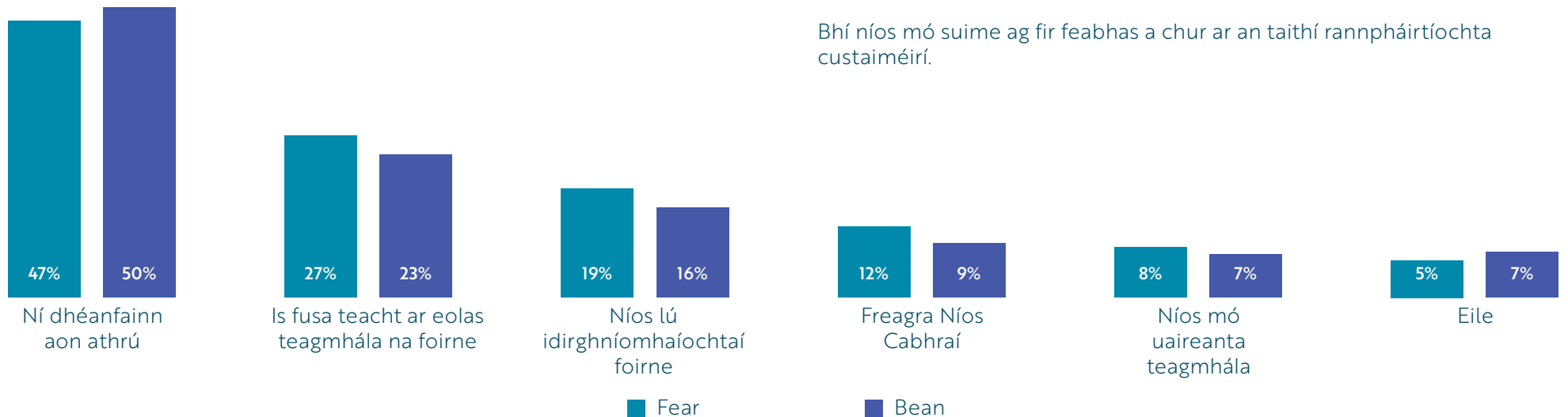
de fhreagróirí an tsuirbhé rud ar bith faoin eispéireas rannpháirtíochta a bhí acu.



Athruithe ar thaithí rannpháirtíochta



Athruithe ar thaithí rannpháirtíochta de réir INSCNE



Bhí níos mó claonadh ag mná a bheith sásta lena rannpháirtíocht, ní raibh 50% ag iarraidh aon athrú.

Bhí níos mó suime ag fir feabhas a chur ar an taithí rannpháirtíochta custaiméirí.

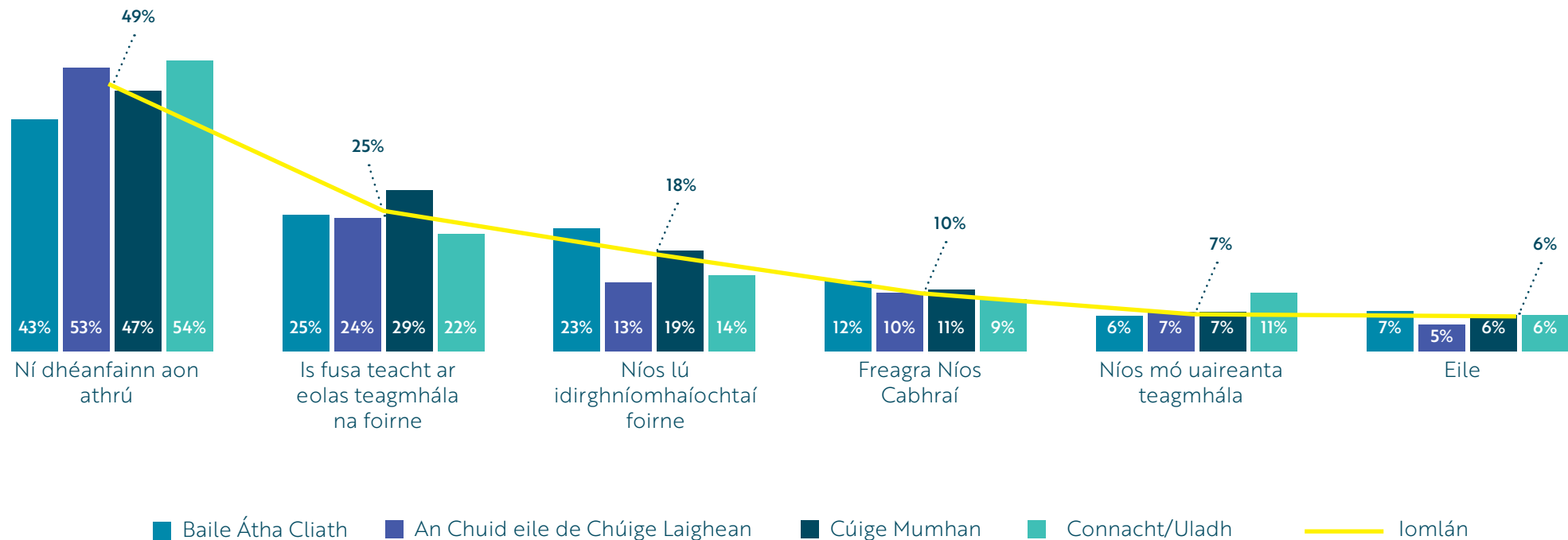
Cad ba cheart a athrú chun an rannpháirtíocht a fheabhsú?

Ní athródh níos mó ná leath de na freagróirí i gCúige Chonnacht/Uladh (54%) agus sa Chuid eile de Chúige Laighean (53%) aon ghné dá rannpháirtíocht is déanaí. Bhí an figiúr seo níos ísle i réigiún Bhaile Átha Cliath, áit ar bhraith 43% mar seo. Bhí an céatadán is airde freagróirí i réigiún Bhaile Átha Cliath (23%) a thug le tuiscint go raibh laghdú ar líon na n-idirghníomhaíochtaí leis an bhfoireann le linn rannpháirtíochta.

Ba cheist níos suntasaí i gCúige Mumhan (29%) i gcomparáid le réigiúin eile, agus ní ba lú feiceálach i réigiún Chonnacht/Uladh (22%) ba mhó ba mhó ba thábhachtaí le heolas teagmhála foirne a aimsiú.



Athruithe ar thaithí rannpháirtíochta de réir RÉIGIÚIN



Cad ba cheart a athrú chun an rannpháirtíocht a fheabhsú?

Nuair a bhíothas ag féachaint ar ghnéithe a d'fhéadfaí a athrú chun an taithí rannpháirtíochta a fheabhsú de réir aoise, ba iad na daoine idir 18-24 bliana d'aois is mó a bhí sásta (54%) agus ní athródh siad faic.

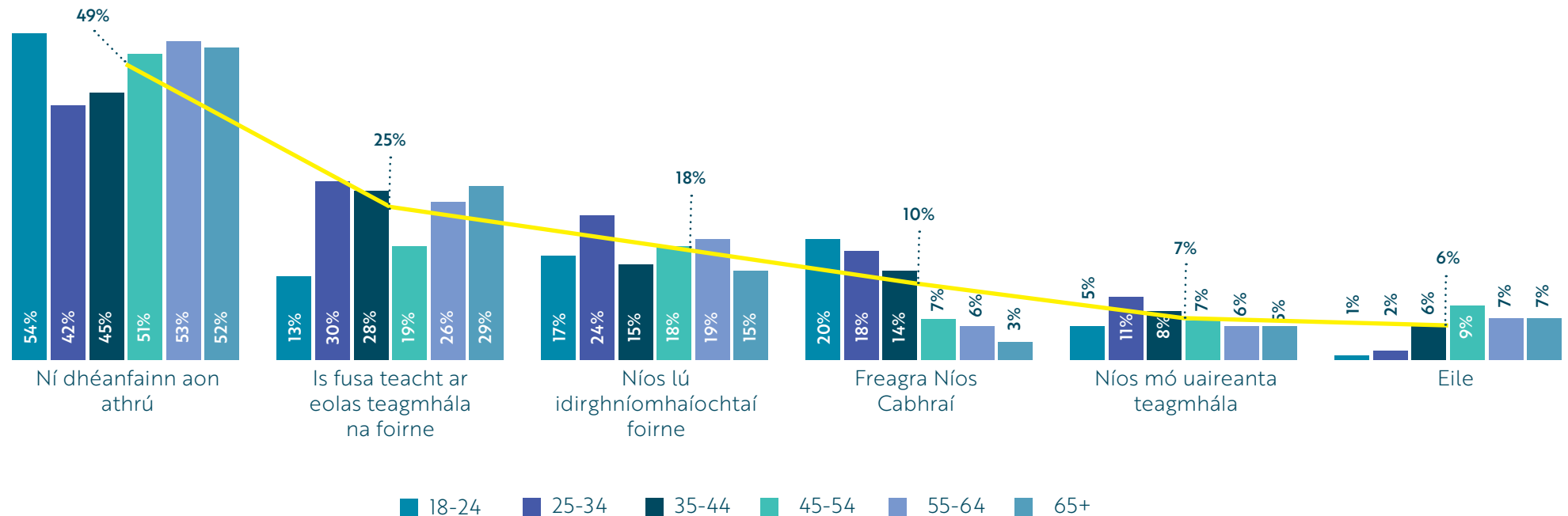
Ina dhiaidh sin bhí an aoisghrúpa 55-64 (53%) agus ansin an aoisghrúpa 65+ (52%).

Ba iad siúd idir 25-34 bliana d'aois ba lú sásta, agus níor thug ach 42% le fios nach raibh gá le hathruithe.

Bhí sé níos tábhachtaí fós teacht ar eolas teagmhála foirne do fhreagróirí idir 25-34 bliana d'aois (30%), 35-44 (28%) agus 65+ (29%).

Ba phríomhfheabhsúchán a d'aithin freagróirí níos óige, go háirithe iad siúd idir 18-24 bliana d'aois (20%) agus 25-34 (18%), cabhrach an fhreagra.

Athruithe ar thaithí rannpháirtíochta de réir AOISE



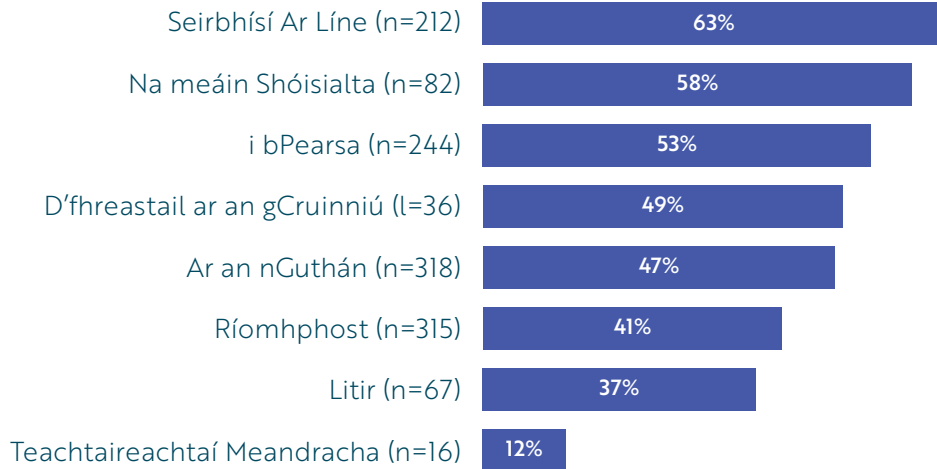
Torthaí an tSuirbhé

Fachtóirí a mbíonn tionchar acu ar
cad ba cheart a athrú

- (i) bealach rannpháirtíochta,
- (i) an chúis le rannpháirtíocht,
- (iii) líon na mball foirne agus
- (iv) fad ama ar mhian le hathrú?

Mian le tionchar athraithe an chainéil rannpháirtíochta?

Ní dhéanfainn aon athrú



Ba lú seans go mbeadh úsáideoirí seirbhísí ar líne ag iarraidh athrú ar a n-eispéireas rannpháirtíochta.

Ba iad na daoine a d'úsáid teachtaireachtaí meandracha* is mó a bhí ag iarraidh athrú.

* Ba chóir a thabhairt faoi deara go raibh líon na bhfreagróirí a bhain úsáid as Teachtaireachtaí Meandracha an-bheag (l=16)

Ba é an t-athrú ba mhó a d'iarr na cainéil go léir ná **éascaíocht chun faisnéis teagmhála foirne** a aimsiú seachas úsáideoirí meán sóisialta a bhí ag iarraidh freagraí níos cabhracha.

Bhí daoine a chuaigh i dteagmháil go díreach leis an bhfoireann ar an nguthán, cruinnithe nó go pearsanta an-sásta leis an bhfreagra a fuair siad ó údaráis áitiúla mar níor iarr aon duine sa chatagóir seo freagra níos cabhrach.

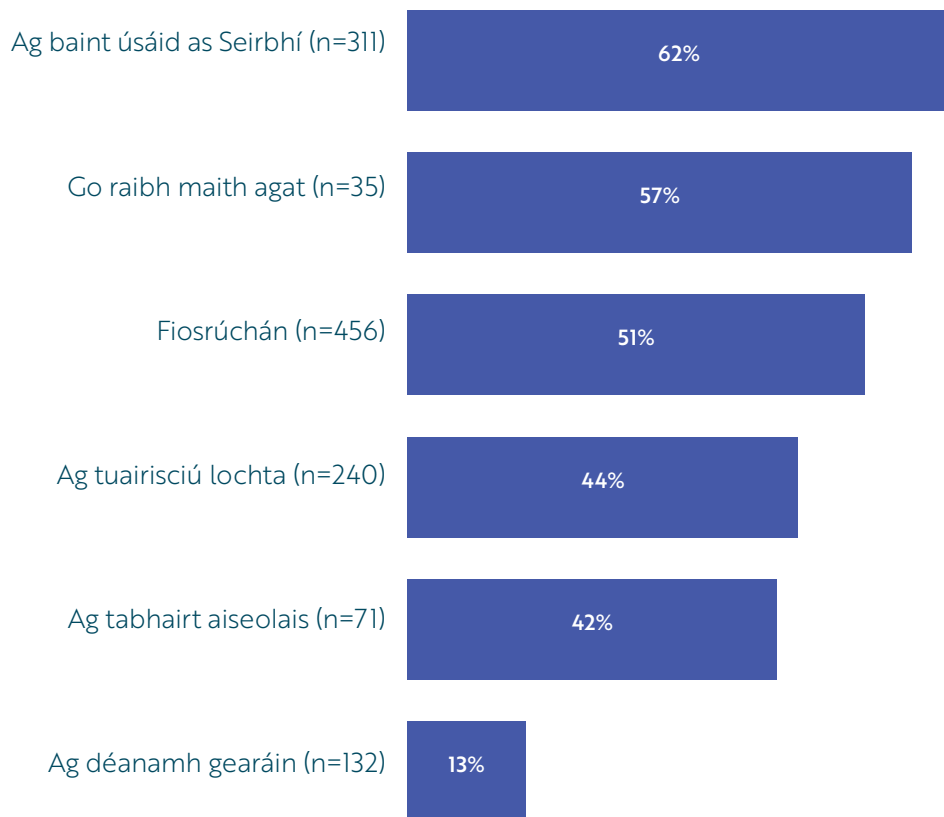
Ba mhó an seans go n-úsáidfeadh daoine a bhí ag iarraidh laghdú ar líon na n-idirghníomhaíochtaí teachtaireachtaí meandracha, litir nó teagmháil a dhéanamh ar an bhfón. Is dóichí go lorgódh teachtaireachtaí meandracha faisnéis teagmhála foirne.

Ba iad na daoine a bhí ag lorg níos mó uaireanta teagmhála ná iad siúd a bhí ag gabháil go pearsanta, ar an bhfón nó ag freastal ar chruinnithe.

	Seirbhísí Ar Líne (n=212)	Na meáin Shóisialta (n=82)	i bPearsa (n=244)	D'fhreastail ar an gCruinniú (l=36)	Ar an nGuthán (n=318)	Ríomhphost (n=315)	Litir (n=67)	Teachtaireachtaí Meandracha (n=16)
Ní dhéanfainn aon athrú	63%	58%	53%	49%	47%	41%	37%	12%
Éascaíocht faisnéise teagmhála a aimsiú	21%	19%	25%	23%	27%	27%	27%	48%
Líon idirghníomhaíochtaí	9%	13%	16%	17%	22%	18%	24%	43%
Cuiditheacht an fhreagra	9%	21%	0%	0%	0%	23%	28%	38%
Uaireanta Teagmhála	0%	0%	17%	0%	16%	0%	0%	0%
Am Cruinnithe/ Uaireanta Teagmhála	0%	0%	0%	16%	0%	0%	0%	0%

Ar mhian le hathrú tionchar cuspóir na rannpháirtíochta?

Ní dhéanfainn aon athrú



Ba lú seans go mbeadh úsáideoirí seirbhíse ag iarraidh athrú ar a dtaití rannpháirtíochta.

Ba mhó seans go lorgódh na daoine a rinne gearán athrú.

Ba é an t-athrú ba mhó a d'iarr na cainéil go léir ná an **éascaíocht chun faisnéis teagmhála foirne** a aimsiú seachas iad siúd a ghabh buíochas le húdaráis áitiúla agus leo siúd a bhí ag iarraidh freagraí níos cuidiúla.

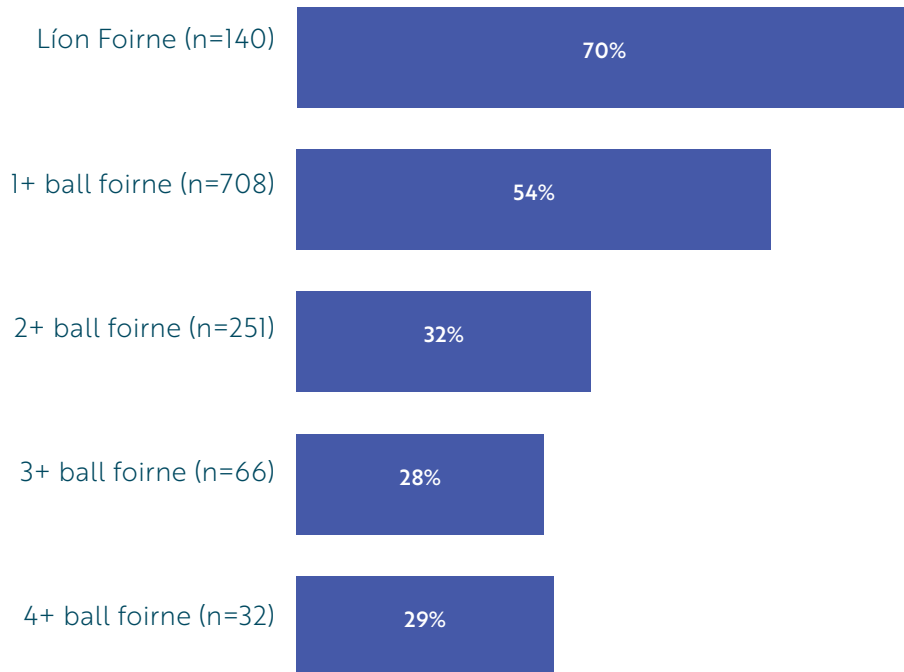
Bhí níos mó spéise ag na daoine a bhí ag úsáid seirbhíse nó ag déanamh fiosrúcháin in rochtain a fháil ar fhaisnéis teagmhála don fhoireann níos éasca ná mar a bhí laghdú ar líon na n-idirghníomhaíochtaí.

Ba mhó seans go mbeadh daoine a rinne gearán ag iarraidh laghdú ar an líon idirghníomhaíochtaí agus go mbeadh siad in ann teacht ar fhaisnéis teagmhála níos éasca.

	Ag baint úsáid as Seirbhís (n=311)	Go raibh maith agat (n=35)	Fiosrúchán (n=456)	Ag tuairisciú lochta (n=240)	Ag tabhairt aiseolais (n=71)	Ag déanamh gearáin (n=132)
Ní dhéanfainn aon athrú	62%	57%	51%	44%	42%	13%
Éascaíocht faisnéise teagmhála a aimsiú	20%	14%	26%	25%	24%	41%
Líon idirghníomhaíochtaí	10%	19%	13%	22%	29%	39%
Cuiditheacht an fhreagra	8%	17%	11%	8%	7%	19%
Uaireanta Teagmhála	8%	4%	8%	6%	4%	11%

Mian le tionchar athraithe ar líon na foirne?

Ní dhéanfainn aon athrú



Ba iad na daoine ba lú seans go mbeadh athrú ag teastáil uathu ná iad siúd nach raibh baint dhíreach acu leis an bhfoireann. Tá an mhian le hathrú fós íseal dóibh siúd a bhíonn ag plé le ball foirne amháin agus méadaítear air nuair a fostaíodh níos mó ná beirt bhall foirne.

Ba é an t-athrú ba mhó a d'iarr na daoine a bhí ag plé le beirt bhall foirne nó níos lú ná an éascaíocht chun faisnéis teagmhála foirne a aimsiú, agus bhí na daoine a chuaigh i dteagmháil le 3 bhall foirne nó níos mó ag iarraidh laghdú ar líon na n-idirghníomhaíochtaí.

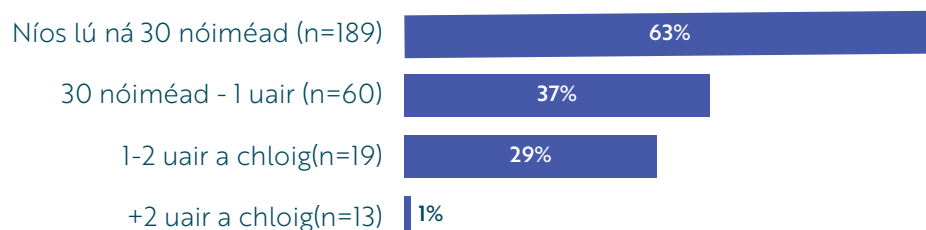
Bhí fonn ar uaireanta teagmhála níos airde i measc na ndaoine a bhí i dteagmháil le beirt bhall foirne nó níos mó.

Líon na mball foirne a raibh baint acu leo chun an rannpháirtíocht a thabhairt chun críche	Líon Foirne (n=140)	1 ball foirne (n=708)	2 ball foirne (n=251)	3 ball foirne (n=66)	4 ball foirne (n=32)
Ní dhéanfainn aon athrú	70%	54%	32%	28%	29%
Éascaíocht faisnéise teagmhála a aimsiú	13%	23%	32%	34%	37%
Líon idirghníomhaíochtaí	5%	14%	26%	39%	42%
Cuiditheacht an fhreagra	5%	10%	14%	17%	5%
Uaireanta Teagmhála	0%	6%	13%	11%	19%

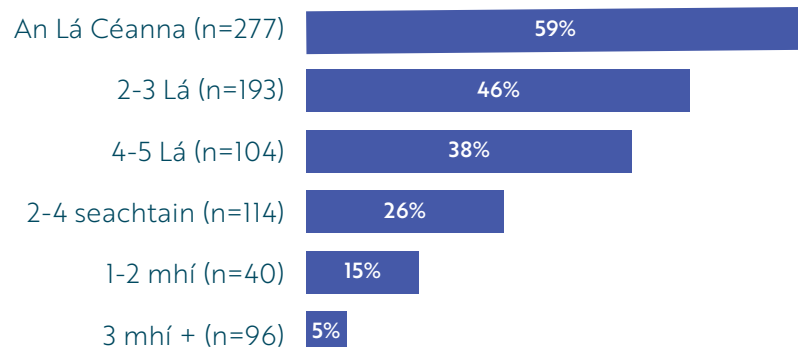
Ar mhian le hathrú tionchar fad na rannpháirtíochta?

Ní dhéanfainn aon athrú

Coinní duine le duine (i bpearsa agus cruinniú)



Ar líne, fón, ríomhphost, litir, na meáin shóisialta agus Teachtaireachtaí Meandracha



Ba iad na daoine a chríochnaigh a ngealltanais go tapa ba lú seans go mbeadh athrú ag teastáil uathu, is cuma an raibh an teagmháil dhíreach nó indíreach.

Maidir le daoine a bhí ag plé le duine, bhí beagnach gach duine ag iarraidh athrú a fheiceáil nuair a sháraigh an rannpháirtíocht 2 uair, agus ba é an t-athrú is mó a iarradh ná laghdú ar líon na n-idirghníomhaíochtaí.

Éascaíocht faisnéise teagmhála a aimsiú an t-athrú is mó a iarrtar le haghaidh caidreamh díreach agus indíreach.

An t-am a thógadh chun rannpháirtíocht a chríochnú (i bpearsa, Freastalaíodh ar Chruinniú)	Níos lú ná 30 nóiméad (n=189)	30 nóiméad - 1 uair (n=60)	1-2 uair a chloig (n=19)	2+ uair a chloig (n=13)
Ní dhéanfainn aon athrú	63%	37%	29%	1%
Éascaíocht faisnéise teagmhála a aimsiú	22%	36%	24%	22%
Líon idirghníomhaíochtaí	8%	24%	34%	75%
Uaireanta Teagmhála	15%	20%	9%	6%
Cuiditheacht an fhreagra	0%	3%	7%	18%

An t-am a thógadh chun rannpháirtíocht a chríochnú (Ar Líne, Fón, Ríomhphost, Litir, Meáin Shóisialta, TM)	An Lá Céanna (n=277)	2-3 Lá (n=193)	4-5 Lá (n=104)	2-4 seachtain (n=114)	1-2 mhí (n=40)	3 mhí + (n=96)
Ní dhéanfainn aon athrú	59%	46%	38%	26%	15%	5%
Éascaíocht faisnéise teagmhála a aimsiú	25%	22%	30%	36%	49%	42%
Líon idirghníomhaíochtaí	10%	17%	23%	26%	56%	40%
Cuiditheacht an fhreagra	10%	18%	9%	31%	22%	15%
Uaireanta Teagmhála	5%	3%	5%	5%	13%	9%

Torthaí Fócasghrúpa

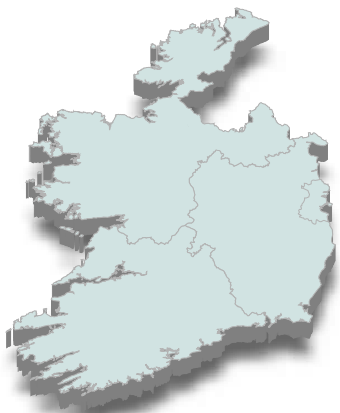
Conas a bhí
an rannpháirtíocht?

Cé a d'fhreastail ar na Grúpaí Fócais?



Bealtaine
2024

D'fhreastail 36 duine ar 7
ngrúpa fócais ar líne ó áiteanna
ar fud na tíre
13 chontae, ag déanamh
ionadaíochta ar
15 Ceantar Údaráis Áitiúil i
mBealtaine 2024



15
Ceantar
Údaráis
Áitiúil

15 Ceantar Údaráis Áitiúil

An Clár
Contae Chorcaí
Cathair Bhaile Átha Cliath
Dún Laoghaire Ráth an Dúin
Dún na nGall
Fine Gall
Cathair na Gaillimhe
Cill Chainnigh
Cill Dara
Laois
Maigh Eo
Muineachán
Sligeach
Tiobraid Árann
Loch Garman

36 Lucht Freastail

23 Baineann,
13 Fireann, 70% 55
bliana d'aois nó
níos sine



7 Ar Líne Grúpaí Fócais

faoi stiúir
Comhairleoir Neamhspleách



Cén fáth agus conas a chuaigh daoine i dteagmháil lena nÚdarás Áitiúil?



TÉAMAÍ A PLÉADH AG FÓCASGHRÚPAÍ

An **cuspoir** a bhaineann lena rannpháirtíocht leis an údarás áitiúil

An **cainéal/na cainéil** a d'úsáid siad m.sh. guthán, ríomhphost, srl.

Cur síos ar a rannpháirtíocht agus ar an **rátáil** a rinne siad don rannpháirtíocht

Na gnéithe **is tarraingtí** agus **is lú** a bhaineann le déileáil lena n-údarás áitiúil

Rudaí a mheas siad a bheith tábhachtach agus **cúram custaiméara maith** á sheachadadh

Samplaí de chuideachtaí eile a thairgeann cúram custaiméirí maith

Cén fáth agus conas a chuaigh daoine i dteagmháil lena nÚdarás Áitiúil?

CUSPÓIR NA RANNPHÁIRTÍOCHTA

Bhí go leor cúiseanna ann go ndeachaigh daoine i dteagmháil lena n-údarás áitiúil lena n-áirítear:

- 8 Ag déanamh gearáin/ag tuairisciú lochta
- 8 Fiosrúchán a dhéanamh
- 5 Ag baint úsáid as seirbhís
- 4 Ag baint úsáid as Seirbhís (mótarcháin)
- 4 Grúpaí/deontais pobail
- 4 A bhaineann leis an obair
- 2 Ag baint úsáid as seirbhís (leabharlann)
- 1 Eile



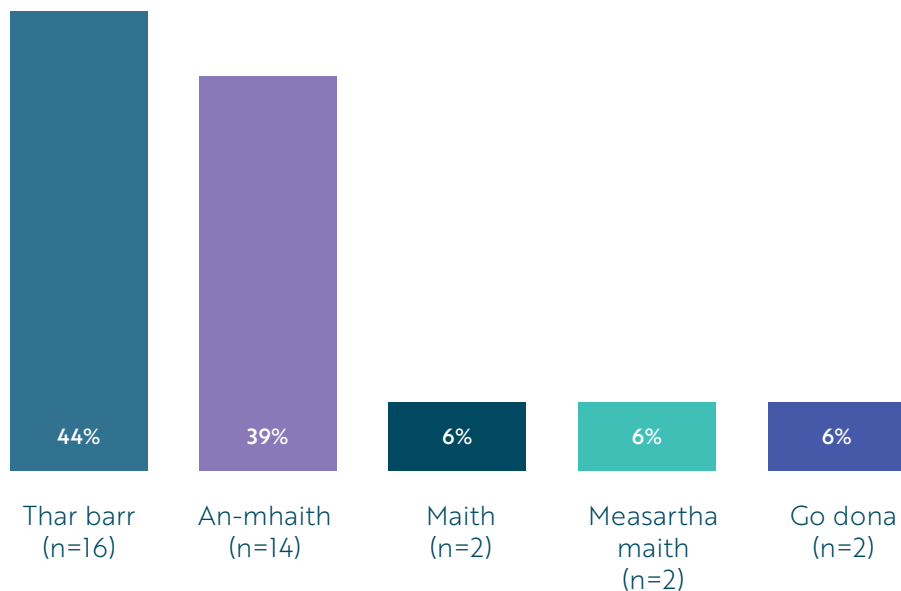
BEALACH NA RANNPHÁIRTÍOCHTA IS DÉANAÍ

Bhí a bhformhór i dteagmháil lena n-údarás áitiúil go pearsanta nó ar an nguthán:

- 13 Go pearsanta
- 13 Ar an nguthán
- 6 Ríomhphost
- 1 Na meáin shóisialta
- 1 Ar Líne
- 1 Comhairliúchán
- 1 WhatsApp

Ag cur síos ar cháilíocht na rannpháirtíochta is déanaí?

Cáilíocht na rannpháirtíochta is déanaí



Go sonrach, mheas líon iomlán de 83% de na rannpháirtithe go raibh cáilíocht a rannpháirtíochta le déanaí ar fheabhas nó go han-mhaith

Bhí na rannpháirtithe a raibh eispéiris dhearfacha acu an-sásta leis an athrú tapa.

Ar an iomlán, bhí eispéiris rannpháirtíochta dearfacha ag formhór na ndaoine lena n-Údarás Áitiúil.



Na focail a d'úsáid daoine chun cur síos a dhéanamh ar a dtaithe:

Cabhrach

Soilíosach

Cairdiúil

Custaiméir a threorú chuig an gcaineál ceart

Aireach

Am a chur i gcrích gasta

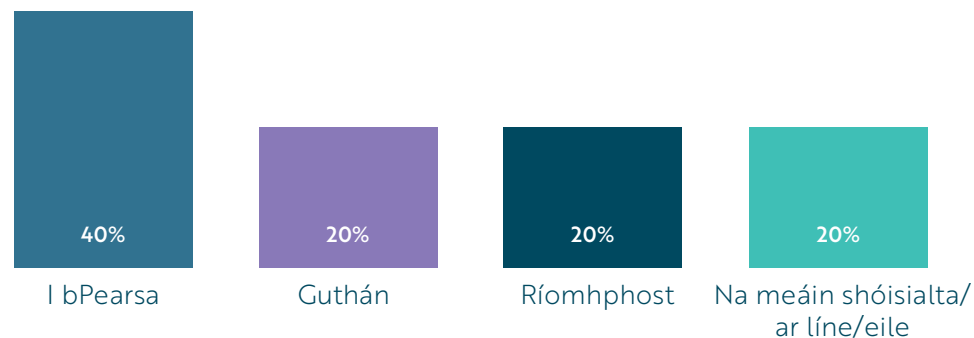
Aidhm na rannpháirtíochta de réir an chainéil a úsáidtear

Chuaigh níos mó daoine i dteagmháil lena n-údarás áitiúil go pearsanta i gcomparáid le bealaí rannpháirtíochta eile.

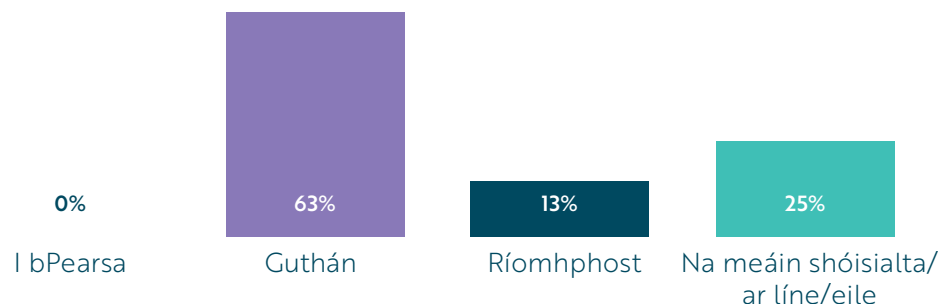
Agus fiosrúchán á dhéanamh acu d'úsáid formhór na ndaoine an guthán (63%), agus na meáin shóisialta nó ar líne ina dhiaidh sin.

Nuair a bhí gearán á dhéanamh acu bhain formhór na ndaoine úsáid as an bhfón (50%), ina dhiaidh sin go pearsanta agus trí ríomhphost.

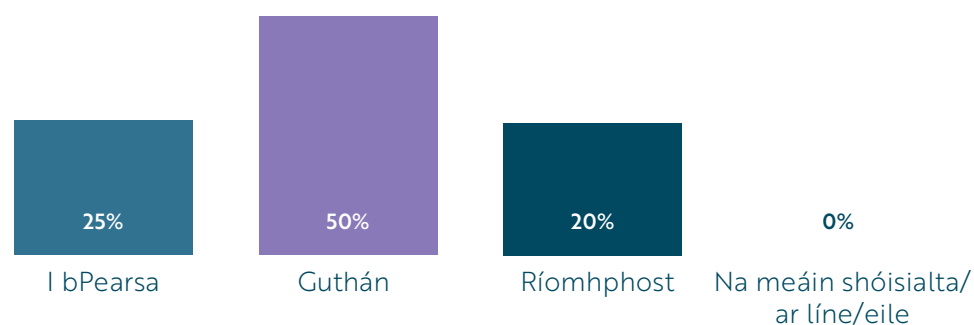
Rinneadh rannpháirtíocht le seirbhís a úsáid (n=5)



Rinneadh rannpháirtíocht le fiosrúchán a dhéanamh (n=8)

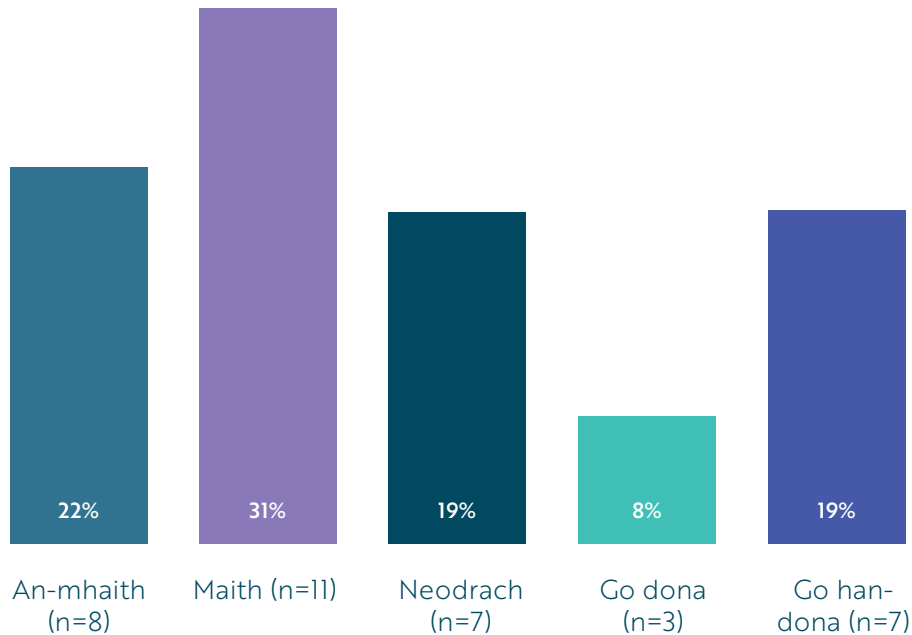


Rinneadh rannpháirtíocht le gearán a dhéanamh (n=8)



Ag cur síos ar cháilíocht na rannpháirtíochta is déanaí?

Sásamh le fad na rannpháirtíochta



Bhí breis is **leath** de na rannpháirtithe sásta le fad a rannpháirtíochta (53%), agus bhí beagnach ceathrú (27%) míshásta leis an am a thóg sé a rannpháirtíocht a thabhairt chun críche.

Mhottaigh daoine nach raibh an t-achar ama chomh tábhachtach dá bhfeicfidís dul chun cinn á dhéanamh agus go raibh eolas acu ar cé chomh fada agus ba chóir don phróiseas a ghlacadh.

Bhí daoine an-sásta nuair a tharla a rannpháirtíocht go héifeachtach agus níor ghlac sé níos faide ná mar a bhíodas ag súil leis. Bhí tuiscint ag na rannpháirtithe ar mhoilleanna nuair a bhí an chúis soiléir ach bhí frustrachas orthu mura raibh siad ar an eolas faoin gcúis.

Luaigh rannpháirtithe a bhfuil taithí lag leo

Rannpháirtíocht fhada/chasta

Gá le ríomhphost eile a sheoladh nó glao gutháin eile a dhéanamh

Easpa freagraí ar ríomhphost/teachtaireachtaí

Imní slándála agus príobháideachta in oifigí poiblí

Imní faoi na rannpháirtíochtaí is déanaí

1. Imní (agus tú ag idirghníomhú i bpearsa)

Slándáil an chustaiméara agus na foirne mar gheall ar iompar mionlach custaiméirí eile
Príobháideacht in oifigí poiblí agus cuntair phoiblí nuair a bhí seirbhísí gnóthach
Daoine scothaosta ag mothú beagán deifrí



2. Imní (Ríomhphost)

Nílím cinnte an raibh ríomhphost faighte mar níor seoladh admháil
Nílím cinnte an ndeachaigh an ríomhphost chuig an duine ceart mar níor tháinig aon fhreagra le fios go bhfuarthas é agus go raibh sé á phróiseáil
Mhóthaigh mé an gá le leanúint suas, uaireanta ag baint úsáide as cainéal eile, mar gheall ar easpa aiseolais



3. Imní (Teileafón)

Teastaíonn obair leantach nó dul sa tóir air mar ní cinnte ar cuireadh teachtaireachtaí ar aghaidh
Deacracht dul tríd go dtí an duine ceart



4. Buarthaí (Easpa trédhearcachta faoin bpróiseas)

Míshásta nuair nach raibh stádas a bhfiosrúchán ar eolas acu mar ní raibh aon bhealach le dul chun cinn an fhiosrúcháin nó na seirbhíse a rianú



Téamaí coitianta a tháinig chun cinn i dtaighde 2024 agus 2022

Ba é an Téama Speisialta do na Grúpaí Fócais in 2022 ná Cumarsáid agus Rannpháirtíocht

Tá cuid de na saincheistanna a ardaíodh in 2024 ar aon dul leo sin a rinneadh in 2022. Anseo thíos tá léargas ar chuid de na ceistanna seo.

ÚDARÁIS A ARDÚ I DTAIGHDE 2022

Dúirt seachtó a ceathair faoin gcéad de na daoine in 2022 go raibh deis ann feabhas a chur ar chúrsaí cumarsáide agus rannpháirtíochta. Is féidir achoimre a dhéanamh ar na príomhcheistanna faoi na trí cheannteideal seo a leanas:

- **Níl an próiseas rannpháirtíochta soiléir:** Ardaíodh an easpa bealaí soiléire rannpháirtíochta ar fud na ngrúpaí fócais in 2022. Mhothaigh daoine nach raibh an rannpháirtíocht simplí. Thuairiscigh go leor daoine easpa soiléireachta faoi cé a bhí freagrach as cad é. Ní raibh a fhios acu cé leis a raibh an duine ábhartha chun a n-imní a ardú nó conas dul i mbun teagmhála leo nó a sonraí teagmhála a aimsiú.
- **Fadhbanna le láithreáin ghréasáin:** Bhí deacracht ag daoine le go leor de na suíomhanna gréasáin a nascleanúint. Fuair siad amach freisin go raibh cúrsaí níos deacra mar gheall ar an dearadh neamhréireach ar láithreáin ghréasáin éagsúla na n-údarás áitiúil. Ba mhínic nach raibh daoine soiléir faoi na ceanteidil ar an suíomh Gréasáin, agus cé na ranna a bhí freagrach as cad iad. Arís eile, ba chosúil go raibh freagrachtaí na Roinne difriúil ar fud na n-údarás áitiúil.
- **Leas neamhéifeachtach a bhaint as na meáin shóisialta:** An tátal ba mhó le baint as a gcuid aiseolais, áfach, ná gur ghnách leo na meáin shóisialta a úsáid mar bhealach aontreo chun teachtaireachtaí a chur os comhair an phobail, seachas mar mhodh plé siar agus aniar, is é sin, cumarsáid dhá threo. Is mínic a bhí an t-údarás áitiúil mall ag freagairt nó níor fhreagair sé ceist nó fiosrúchán.

<https://www.lgma.ie/en/publications/local-authority-sector-reports/2022-local-government-customer-services-report.pdf>



Aiseolas ar eispéireas rannpháirtíochta custaiméirí 2024



1. Éascaíocht na Rannpháirtíochta

‘Bhí an chumarsáid éasca, bhí taithí mhaith agam.’

‘Bíonn mo chuid idirghníomhaíochtaí beagnach i gcónaí an-, an-mhaith. Is dócha go mbím ag cur glaoch gach seachtain faoi rud éigin, agus freisin mar go bhfuil fios mo bhealaigh agam...’

2. Foireann bhéasach agus chabhrach

‘Bhí an fhoireann taobh thiar den deasc go hálainn, tá siad ar fad an-chairdiúil, an-chabhrach, an-fhlaithiúil.’

‘...sílim go mbíonn gach údarás áitiúil ag an gcéad phointe teagmhála sin an-bhéasach’

‘Is dóigh liom go mbíonn an fhoireann thar a bheith cabhrach nuair a théann tú tríd. Agus rachaidh siad anonn is anall chun tú a réiteach.’

3. Seirbhís éifeachtúil

‘Níl aon rud ar féidir liom smaoineamh air a d’fhéadfadh siad a bheith déanta chun mo thaithí a fheabhsú, bhí sé ar fheabhas.’

‘Bhí an tseirbhís an-mhaith, an-tapa. Nuair a chuir mé glaoch orthu, threoraigh siad mé láithreach bonn maidir le cad le déanamh...’

4. Rannpháirtíochtaí nach raibh chomh dearfach

‘Ghlac sé tamall fada chun a fháil amach cé hé an duine ceart chun déileáil le mo cheist’

‘Caithfidh tú rud ar bith a thóir arís agus arís eile le ríomhphoist.’

‘Bíonn fadhbanna i gcónaí le glaonna a dhéanamh agus é ag titim amach nó á aistriú...’

‘Nuair a sheol mé an chéad ríomhphost agus nach bhfuair mé admháil, agus nár tharla aon rud ar feadh míonna...’

5. D’fhéadfadh sé a bheith níos fearr

‘Sílim go mbeadh líne theileafóin tiomnaithe b’fhéidir ar feadh cúpla uair an chloig gach lá ina bhuaiteoir do dhaoine scothaosta.’

‘Tá sé an-tábhachtach aiseolas a fháil faoi d’iarratas, cé chomh fada a thógfaidh sé srl. Cuidíonn sé le hainm a bheith agat le leanúint suas leis’.

‘Tá sé tábhachtach go n-admhaítear ríomhphoist agus freagraí pras agus bearta leantacha.’



Torthaí Fócasghrúpa

Cad a d'fhéadfaí a fheabhsú?

An rud a theastaíonn ó dhaoine agus iad i dteagmháil le hÚdaráis Áitiúla

1

Bhí gnéithe a thaitin le daoine le linn a rannpháirtíochta le déanaí dírithe go príomha ar fhoireann chairdiúil fhreagrach, le scileanna éisteachta maithe.

2

Leag na daoine sin a bhféadfadh lagú éisteachta orthu, daoine scothaosta, agus daoine nach é an Béarla a gcéad teanga béim ar fhoclóireacht shoiléir agus ar scileanna maithe cumarsáide béil.

3

Labhair daoine faoi chaidrimh a chothú leis an gcomhairle trí rannpháirtíocht rialta, ag tabhairt faoi deara go n-oibríonn sé seo go maith i dtéarmaí torthaí dearfacha agus éascaíocht rannpháirtíochta. Bhí sé seo le feiceáil go háirithe i measc iad siúd a bhí ag gabháil do cháil ghairmiúil, nó trí rannpháirtíocht phobalbhunaithe.

4

Bhí daoine ag iarraidh a fháil amach go raibh ríomhphoist faighte, agus cé chomh fada agus ba cheart go mbeifí ag súil le freagra a fháil. Bhí sé tábhachtach do fhreagróirí eolas a fháil ar cé chomh fada is a thógfadh an próiseas - dá mbeidís in ann a rá go bhfuil siad ag obair ar an gceist agus go mbeidís i dteagmháil laistigh de líon sainithe laethanta/seachtainí - chabhródh sé sin le hionchais a bhainistiú.

5

Suim i gCóras Bainistíochta Caidrimh le Custaiméirí (CRM), a choinníonn taifead ar a gcuid sonraí, ionas nach mbíonn orthu iad féin a athdhéanamh gach uair a dhéanann siad teagmháil.

6

Córas atreoraithe - imní áirithe má bhíonn baill foirne as an oifig, ar chúis ar bith, nach gcuirtear seo in iúl i gcónaí, agus go bhféadfadh sé dul amú nó neamhaird a dhéanamh ar ríomhphoist idir an dá linn.

7

Suim i gcomhrá gréasáin - go háirithe ceann a ligeann duit a fheiceáil cá bhfuil tú sa scuaine, agus áit a bhféadfaí athscríbhinn an chomhrá a shábháil ar mhaithe le taifid a choinneáil.

8

Deacrachtaí suíomhanna gréasáin a nascleanúint agus an fhaisnéis atá uait a fháil.

9

Mhol roinnt daoine gur cheart go mbeadh am tiomnaithe ag údaráis áitiúla do dhaoine scothaosta chun dul i ngleic leo le haghaidh tacaíochta aois-chairdiúil, ar an nguthán nó go pearsanta, cosúil le heagraíochtaí eile a leithdháileann am aoischairdiúil gach seachtain.

