

Márta 2025

Holly Morrín, an Dr. Des Delaney
agus an Dr. Bernie O'Donoghue Hynes

2024 Rialtas Áitiúil Seirbhísí do Chustaiméirí Tuairisciú

Feasacht, Rannpháirtíocht, Sástacht
agus Seintimint maidir le Seirbhísí

Brollach

Is í seo an cheathrú bliain dúinn ár **dTuarascáil an Rialtais Áitiúil maidir le Seirbhís do Chustaiméirí** a fhoilsiú. Léiríonn an tuarascáil dúinn go bhfuil daoine ag baint úsáid as níos mó bealaí chun rannpháirtíocht a dhéanamh le húdaráis áitiúla. Feicimid méadú ar úsáid na meán sóisialta agus teachtaireachtaí meandracha agus níos lú úsáide á baint as láithreáin ghréasáin ag daoine óga agus tá an t-éileamh ar sheirbhísí traidisiúnta i bpearsa agus ar an nguthán, chomh maith le raidió áitiúil agus nuachtáin, fós ard, go háirithe ina measc iad siúd atá os cionn 50 bliain.

Leagann an tuarascáil béim freisin ar dhifríochtaí tábhachtacha réigiúnacha maidir le conas is maith le daoine a bheith rannpháirteach. Tarlaíonn níos mó gníomhaíochtaí i bpearsa i gceantair thuaithe, agus i gceantair uirbeacha is mó an seans go n-úsáidfidh daoine ríomhphost ná bealaí pearsanta. Is faisnéis thábhachtach í sin mar go gcabhraíonn sé le húdaráis áitiúla tuiscint a fháil ar na bealaí is mian le daoine a úsáid a ligeann dóibh díriú ar sheirbhísí agus ar fhaisnéis ar bhealach níos éifeachtaí.

Ina theannta sin, bhraith daoine go raibh sé éasca d'údaráis áitiúla dul i ngleic leo, go raibh siad nuálach, agus go raibh feabhas tagtha ar na seirbhísí ar líne. Tá go leor oibre déanta le ceithre bliana anuas chun feabhas a chur ar an gcumarsáid, agus tugann an fhianaise le fios go bhfuil sé seo ag obair mar go bhfuil méadú tagtha ar líon na ndaoine a chomhaontaíonn go bhfuil níos mó eolais faoi sheirbhísí agus a bhfuil ar siúl ina gceantar áitiúil le feiceáil ó 2021 i leith.

Tá ról lárnach ag údaráis áitiúla i 'déanamh áite' ionas go mothaíonn daoine féiniúlacht agus mórtas ina gceantair áitiúla. Léiríonn na torthaí go mbraitheann daoine a bhfuil muintearas láidir acu lena gceantar áitiúil, níos dearfaí faoi údaráis áitiúla ná daoine eile. Mar sin, le braistint muintearais, bíonn toradh dearfach ann do chách; custaiméirí níos sásta

Déantar am cáipéis a thagairt mar seo a leanas:

Morrin, H., Delaney, D., agus O'Donoghue Hynes, B. (2025)

2024 Tuarascáil an Rialtais Áitiúil maidir le Seirbhís do Chustaiméirí, Márta 2025,

Taighde Ghníomhaireacht Bainistíochta Rialtais Áitiúil

ISBN:978-1-911692-14-0

agus aitheantas don obair dhearfach atá á déanamh ag údaráis áitiúla i gceantair áitiúla.

In 2024, rinneadh taighde breise chun a fháil amach cad a d'fhéadfadh údaráis áitiúla a dhéanamh chun teagmháil a dhéanamh leo a bheith ina eispéireas níos fearr. Cé gur chuir an chuid is mó de dhaoine síos ar a n-eispéireas ar rannpháirtíocht le húdaráis áitiúla mar rud dearfach, aithníodh go leor athruithe simplí, dá gcuirfí i bhfeidhm iad, a chuirfeadh feabhas ar an taithí seirbhíse custaiméara do go leor.

Áiríodh leis na hathruithe sin a admháil go huathoibríoch go bhfuarthas ríomhphoist agus sainaitheint go soiléir cé hiad na daoine teagmhála cuí le haghaidh seirbhísí nó faisnéise. Bhí frustrachas ar dhaoine freisin dá gcaithfeadh siad a gcuid faisnéise a dhéanamh arís agus iad ag déileáil le níos mó ná ball foirne amháin. Is féidir le húdaráis áitiúla an t-eolas seo a ghlacadh anois agus féachaint le dul i ngleic leis na saincheistanna sin trí athruithe ar nósanna imeachta. Chomh maith le feabhas a chur ar eispéireas na gcustaiméirí, d'fhéadfadh sé go mbeadh soláthar seirbhíse agus soláthar faisnéise níos éasca don fhoireann.

Cosúil le blianta roimhe seo, áiríonn an tuarascáil treochtaí rannpháirtíochta agus leagann sé béim ar na réimsí ina bhfuilimid ag feabhsú. Cuireann sé léargais luachmhara ar fáil freisin chun cabhrú linn riachtanais ár n-úsáideoirí seirbhíse a thuiscint agus freagairt ar bhealach níos éifeachtaí. Leanfaimid leis an bpróiseas seo a úsáid chun ár gclár feabhsúcháin leanúnaigh a threorú.

Kieran Kehoe, Cathaoirleach

Coiste Corparáideach agus Pleanála Éigeandála CBCC

Réamhrá

Ó bhí 2021 ann, tá an GBRÁ freagrach as clár taighde bliantúil an rialtais áitiúil maidir le seirbhís do chustaiméirí. Áirítear leis sin suirbhé poiblí náisiúnta agus fócasghrúpaí. Úsáideann an rialtas áitiúil na torthaí a ghintear chun cabhrú le seirbhís a sholáthar go héifeachtach do gach ball den phobal.

Is é cuspóir an tsuirbhé ná a fháil amach cad atá ar eolas ag daoine faoi sheirbhísí údaráis áitiúil agus cad iad a dtuairimí ar na seirbhísí sin. Gach bliain, déantar iniúchadh sonrath ar ábhar amháin a bhaineann le seachadadh seirbhíse, trí cheisteanna suirbhé breise agus grúpaí fócais. In 2024, d'fhéach an taighde le fáil amach cén cineál eispéiris a bhí ag daoine nuair a chuaigh siad i dteagmháil le húdaráis áitiúla, cad a d'oibrigh go maith agus cad a d'fhéadfaí a fheabhsú.

Nótaí buíochais

Baill Mheitheal Oibre Sonraí Corparáideacha CBCC:

- 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
- Jackie Finney, Comhairle Contae na hIarmhí
- Mary Quinn, Comhairle Contae Liatroma
- Mary Egan, Comhairle Contae Fhine Gall

Des Columb, Comhairleoir na Meán, dearadh na tuarascála

Byran Cox & Colm O'Leary, RED C, suirbhé náisiúnta Diane Richmond, Unique Insights, fócasghrúpaí

Yinghan Wang, Mac Léinn Thaighde Ghníomhaireacht Bainistíochta Rialtais Áitiúil Foireann ALS GBRÁ a dhéanann na sonraí seo a amharcléiriú d'údaráis áitiúla.

Tá buíochas tuillte freisin ag gach duine a chríochnaigh an suirbhé náisiúnta agus a ghlac páirt sna fócasghrúpaí.

Téama Speisialta 2024 Eispéireas Rannpháirtíochta Custaiméirí

- Cé chomh maith atá a fhios ag daoine faoi na seirbhísí a chuireann na húdaráis áitiúla ar fáil?
- Cén seirbhísí is mó a mbaineann an pobal úsáid astu?
- An bhfuil daoine sásta le seirbhísí na n-údarás poiblí?
- Conas agus cathain a dhéanann daoine rannpháirtíocht lena n-údarás áitiúil?
- Cá bhfaigheann daoine an t-eolas maidir lena n-údarás áitiúil?
- Cén meon atá ag an bpobal i leith na n-údarás áitiúil go ginearálta?

Clár Ábhair

| | |
|-----------------------------------|----|
| Suirbhé 2024 i bhFigiúir | 4 |
| Feasacht ar an tSeirbhís | 5 |
| Úsáid Seirbhísí | 6 |
| Sásamh le Seirbhísí a Úsáideadh | 7 |
| Sásamh le Bóithre | 8 |
| Bealaí Teagmhála | 9 |
| Foinsí Faisnéise | 10 |
| Meon | 11 |
| Treochtaí Suirbhé 2021-2024 | 12 |
| Téama Speisialta tSuirbhé | 18 |
| Téama Speisialta an Grúpaí Fócais | 20 |
| Achoimre | 24 |

Suirbhé 2024 i bhFigiúirí

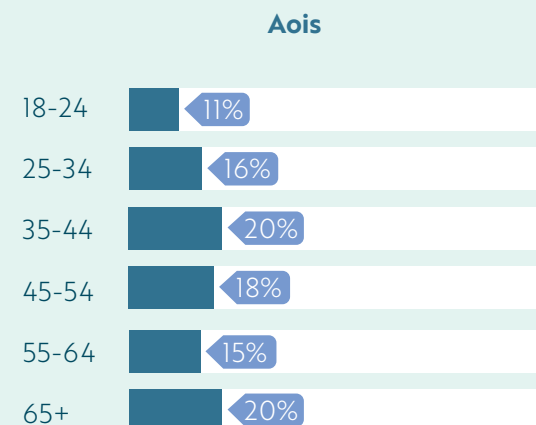
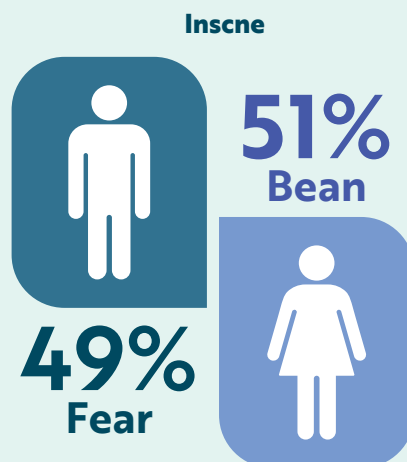
Príomh-Fhíorais

Líon na bhfreagróirí: **2,139**

Dátaí an tSuirbhé: **an 15 Aibreán go dtí an 14 Bealtaine 2024**

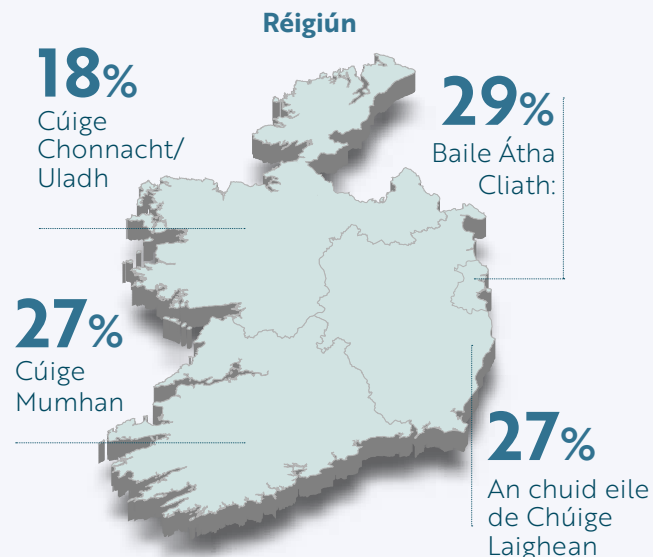
Modh an tSuirbhé: **REDC Ollphainéal**

Próifíl na bhFreagróirí



Sampla an tSuirbhé

- Ghlac 2,139 freagróir páirt sa suirbhé seo le linn na tréimhse 15 Aibreán – 14 Bealtaine 2024.
- Rinne RED C Research an suirbhé náisiúnta ag baint úsáide as ollchlár ar líne RED C, an Líne RED.
- Reáchtáladh agallaimh threisiúcháin chun íoschuóta de 50 duine in aghaidh an údaráis áitiúil a chinntiú.
- Rinneadh sonraí a ualú trasna inscne, aoise, réigiúin agus aicme shóisialta chun sampla ionadaíoch náisiúnta a chinntiú bunaithe ar fhigiúirí Dhaonáireamh 2022 an CSO is déanaí.



Braistint Mhuintearais

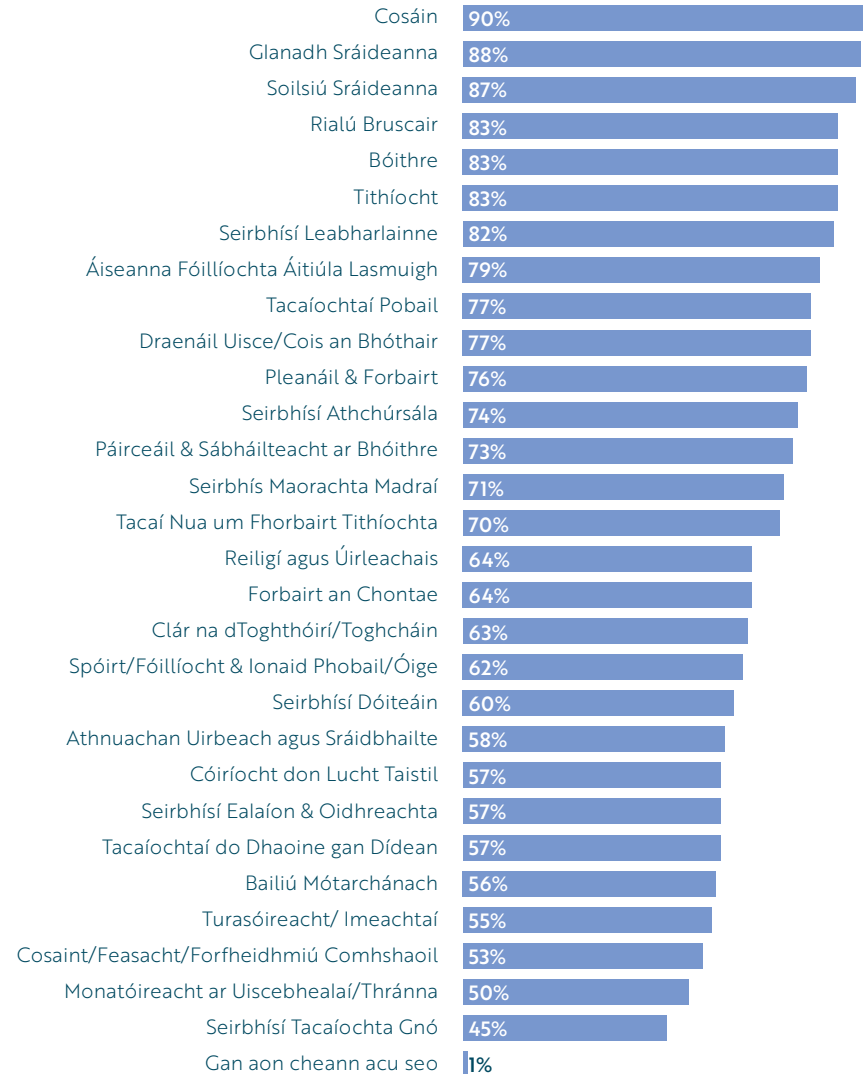
71% A thuiriscigh **braistint láidir muintearais** lena gceantar áitiúil

46% A raibh cónaí orthu ina gceantar áitiúil dá saol ar fad

10% A raibh cónaí orthu ina gceantar áitiúil le níos lú ná 5 bliana

Feasacht ar an tSeirbhís 2024

Soláthraíonn údaráis áitiúla réimse leathan seirbhísí don phobal. Rinneadh measúnú sa suirbhé maidir le feasacht na bhfreagróirí maidir le freagracht údaráis áitiúla i soláthair 29 príomhsheirbhís.

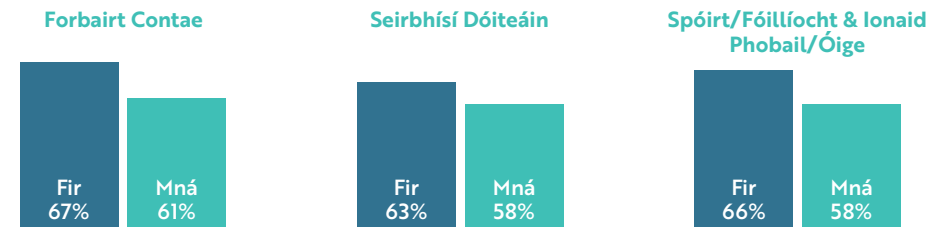


AOIS / tá an dream níos sine níos eolaí faoi sheirbhísí na n-údarás áitiúil

Go ginearálta, hí feasacht níos airde ar sholáthar seirbhísí údaráis áitiúil i measc daoine 55 bliana d'aois agus níos sine ná mar a bhí i ngrúpaí níos óige.

INSCNE/ nach mór mar an gcéanna

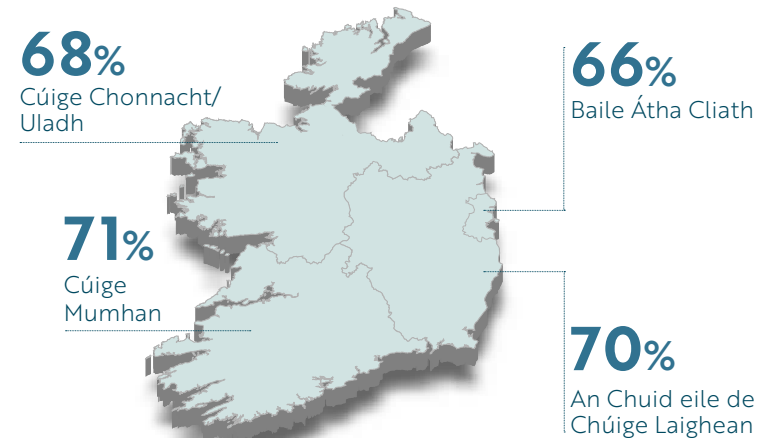
Léiríonn suirbhé 2024 go bhfuil **an feasacht chéanna ag fir agus mná faoi sholáthar seirbhísí údaráis áitiúil** seachas:



RÉIGIÚN/ feasacht is ísle i mBaile Átha Cliath

Ar fud na gceithre réigiún, bhí an feasacht ab airde ag Cúige Mumhan ar sholáthar seirbhísí údaráis áitiúil agus bhí na leibhéil ab ísle i mBaile Átha Cliath.

Meánleibhéil feasachta



Úsáid Seirbhísí 2024

Bhain 95% de na freagróirí úsáid as ar a laghad ceann amháin de na 29 seirbhís sna 12 mhí roimh an suirbhé.

Na Seirbhísí IS MINICE a Úsáideadh In 2024

| | |
|---------------------------------------|-----|
| Seirbhísí Athchúrsála | 67% |
| Rialú Bruscair | 65% |
| Páirceáil & Sábháilteacht ar Bhóithre | 63% |
| Bhóithre | 62% |
| Bailiú Mótarchánach | 47% |
| Seirbhísí Leabharlainne | 42% |

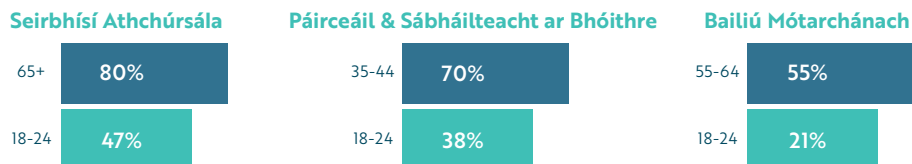
Na Seirbhísí IS ANNAIMHE a Úsáideadh In 2024

| | |
|---------------------------------------|----|
| Seirbhísí Tacaíochta Gnó | 2% |
| Tacaíochtaí do Dhaoine gan Dídean | 2% |
| Athnuachan Uirbeach agus Sráidbhailte | 2% |
| Seirbhísí Dóiteáin | 2% |
| Forbairt Contae | 2% |
| Cóiríocht don Lucht Taistil | 1% |

AOIS / Difríocht

Torthaí maidir le hÚsáid Seirbhísí a Sheasann Amach Bhain níos mó freagróirí in aois 55+ úsáid as seirbhísí athchúrsála, mótarchánach agus reiligi/úirleachais ná mar a d'úsáid aoisghrúpaí eile. Thuairiscigh daoine 18-24 bliana d'aois go raibh níos mó úsáide á baint as turasóireacht/imeachtaí, agus as seirbhísí tacaíochta pobail.

In 2024, ba iad na trí dhifríocht ba shuntasáí de réir aoise in úsáid seirbhísí na n-údarás áitiúil ná:



RÉIGIÚN / Difríochtaí

Breathnaíodh patrúin éagsúla úsáide seirbhíse ar fud na réigiúin.

Baile Átha Cliath

Úsáid níos annaimhe na mbóithre, mótarcháin agus páirceáil & sábháilteacht ar bhóithre

An Chuid eile de Chúige Laighean

Úsáid níos mó de pháirceáil & sábháilteacht ar bhóithre agus de sheirbhísí athchúrsála

Úsáid níos lú de reiligi agus d'úirleachais

Cúige Mumhan

Úsáid níos mó de reiligi agus d'úirleachais agus de bhailiú mótarchánach

Connacht/Uladh

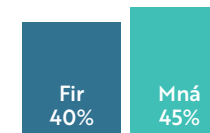
Úsáid níos mó de thurasóireacht/imeachtaí

Úsáid níos lú de sheirbhísí leabharlainne agus d'áiseanna fóillíochta áitiúla lasmuigh

INSCNE/ Scoilte go cothrom

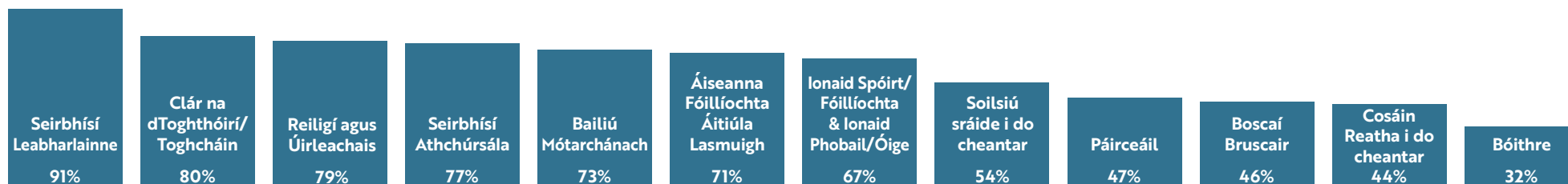
Cé go raibh úsáid sheirbhísí údaráis áitiúil roinnte go cothrom i gcoitinne, thuairiscigh níos mó ban gur úsáid siad seirbhísí leabharlainne ná fir.

Seirbhísí Leabharlainne



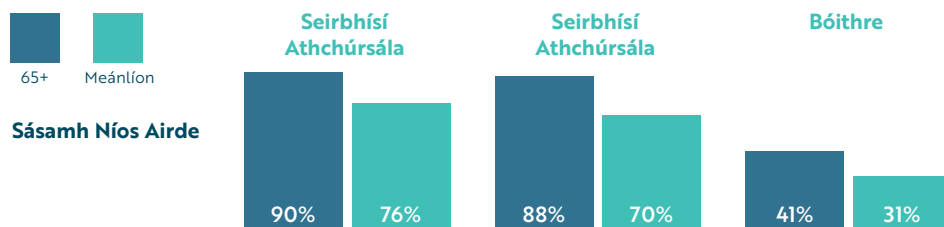
Sásamh le Seirbhísí a Úsáideadh 2024

As na 28 seirbhís a mbain freagróirí úsáid astu, bhí níos mó ná 400 úsáideoir seirbhíse ag 12 sheirbhís. In 2024, bhí rátaí sásaimh os cionn 70% ag sé cinn de na seirbhísí sin.



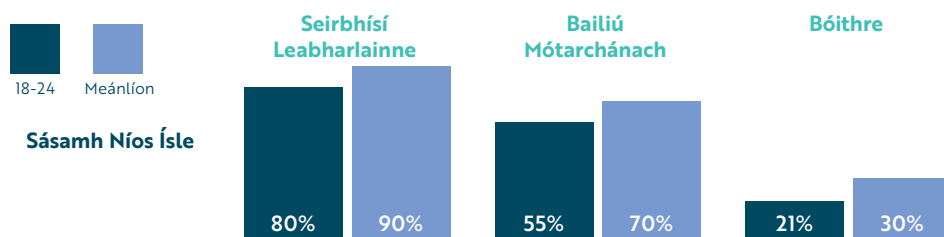
AOIS / 65+ is mó a bhí sásta

Ar an iomlán, thuairiscigh **an grúpa 65+ an sásamh ab airde** as gach aoisghrúpa. Bhí an-sásamh ann go háirithe maidir le hathchúrsáil, bailiú mótarchánach agus bóithre.



Bhí an sásamh ab ísle i measc daoine idir 18 go 24 bliana d'aois i gcás

sheirbhís, go háirithe seirbhísí leabharlainne, bailiú mótarchánach agus bóithre.



RÉIGIÚN/

- I **mBaile Átha Cliath**, bhí sásamh níos airde ann i dtaobh seirbhísí athchúrsála (82%), bóithre (37%) agus áiseanna fóillíochta áitiúla lasmuigh (77%)
- Bhí freagróirí sa **Chuid Eile de Chúige Laighean** níos sásta le seirbhísí leabharlainne (94%) agus le reiligí agus úirleachais (84%).
- Tuairiscíodh rátaí sásaimh níos ísle i **gConnachta/Ulaidh**, go háirithe i gcás na leabharlann (83%) agus na mboscaí bruscair (39%)
- Bhí an sásamh le bóithre ab ísle sa **Mhumhain** (24%)

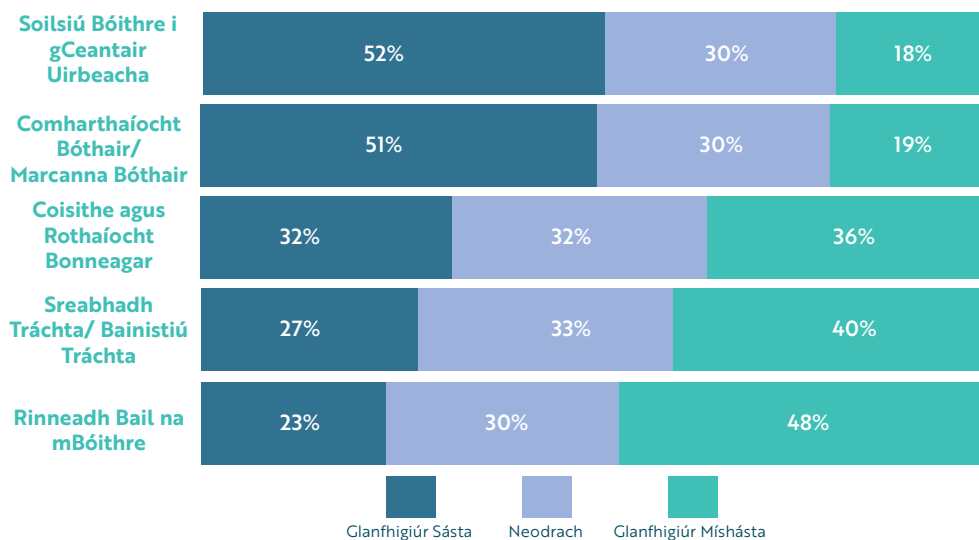
INSCNE/ Mná is mó a bhí sásta

Ar an iomlán, thuairiscigh mná rátaí sásaimh níos airde ná fir don chuid is mó de na seirbhísí, go háirithe i gcás:

- Seirbhísí Athchúrsála
- Boscaí Bruscair
- Mótarcháin
- Clár na dToghthóirí
- Ionaid Spóirt/Fóillíochta agus Ionaid Phobail/Óige

Sásamh le Bóithre 2024

Cuireadh ceist bhreise le suirbhé 2024 chun na rátaí sástachta ísle le bóithre a fhiosrú. Iarradh ar fhreagróirí a leibhéal sásaimh do chúig réimse de sholáthar seirbhísí bóithre a léiriú. Taifeadadh leibhéal ard neodrachta sna freagraí.



AOIS / Athraithis sásaimh

Bhí éagsúlacht idir sástacht na gcúig réimse sna haoisghrúpaí.

| | Sásamh Ab Airde | Sásamh Ab Ísle |
|--|-----------------|----------------|
| Soilsiú Bóithre i gCeantair Uirbeacha | 65+ 56% | 18-24 45% |
| Comharthaíocht Bóthair/ Marcanna Bóthair | 55-64 61% | 45-54 46% |
| Bonneagar do Choisithe agus don Rothaíocht | 25-34 36% | 35-44 30% |
| Sreabhadh Tráchta/ Bainistiú Tráchta | 55-64 30% | 35-44 23% |
| Rinneadh Bail na mBóithre | 25-34 28% | 55-64 28% |

RÉIGIÚN / Ábhair éagsúla inmí i ngach réigiún

Bhí na leibhéil sásaimh ab airde ag Baile Átha Cliath ar an iomlán. Mar sin féin, bhí éagsúlachtaí sna leibhéil sásaimh go réigiúnach thar na cúig réimse de sholáthar seirbhísí bóithre.

Réimse ar leith de shásamh níos ísle a mheas i ngach réigiún:

Baile Átha Cliath:

↓ Sreabhadh tráchta agus bainistiú tráchta **(22%)**

An Chuid eile de Chúige Laighean

↓ Soilsiú bóthair i gceantair uirbeacha **(48%)**

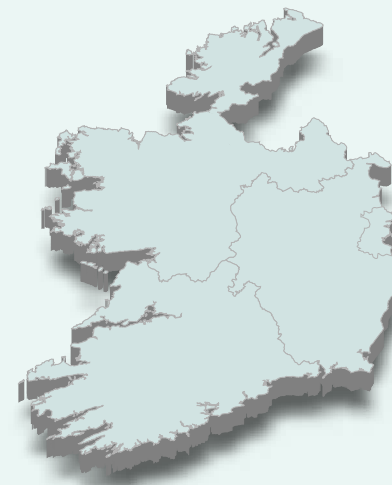
Cúige Mumhan

↓ Bail na mbóithre **(17%)**

Connacht/Uladh

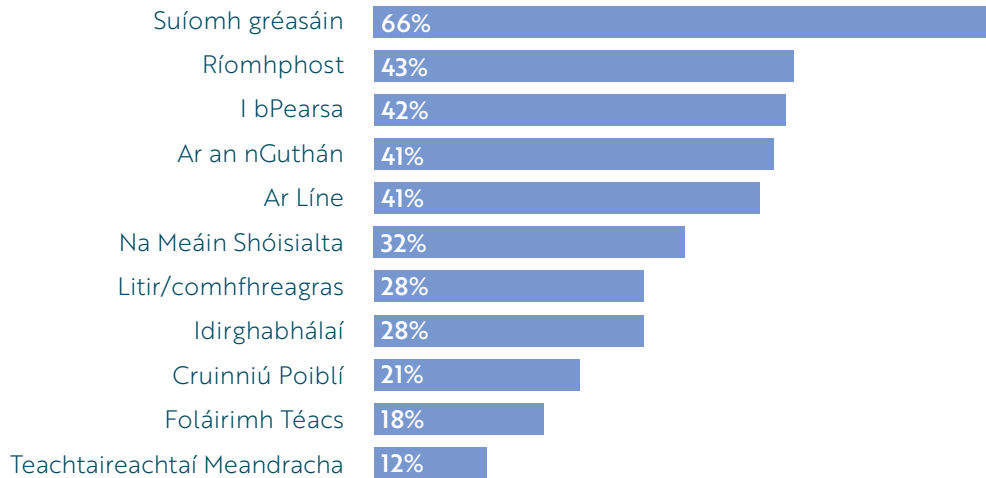
↓ Comharthaí/Marcanna Bóthair **(44%)**

↓ Bonneagar do choisithe agus don rothaíocht **(26%)**



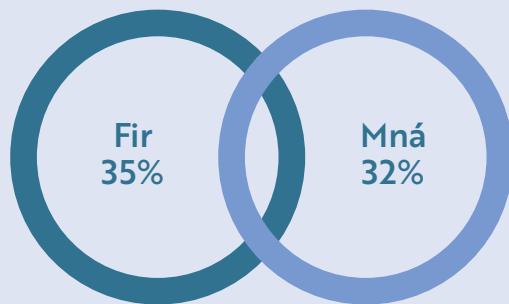
Bealaí Teagmhála 2024

Suíomhanna gréasáin is mó a úsáideadh chun rannpháirtíocht a dhéanamh le húdaráis áitiúla le cúig bliana anuas.



INSCNE / Rannpháirtíocht beagán níos airde ó fhir

Léirigh suirbhé 2024, go raibh fir, ar an meán, beagán níos rannpháirtí ar na bealaí go léir seachas ar an *meáin shóisialta*.



AOIS / Rannpháirtíocht is airde i measc 35-44bl

18-24

Rannpháirtíocht níos ísle trí shuíomhanna gréasáin, i bpearsa, trí ríomhphost, ar an nguthán agus ar líne. Rannpháirtíocht is airde trí theachtaireachtaí meandracha.

35-44

An rannpháirtíocht is airde ar fud an chuid is mó de na bealaí, rud a thugann le fios gur fearr leis éagsúlacht bealaí i measc an aoisghrúpa seo.

55+

Rannpháirtíocht níos ísle trí na meáin shóisialta agus trí litreacha. Is dóichí go n-úsáidfídh tú bealaí traidisiúnta ar nós go pearsanta agus ar an bhfón.

RÉIGIÚN/ Tosaíochtaí éagsúla i gcás rannpháirtíochtaí i bpearsa

Baile Átha Cliath



Rannpháirtíocht níos ísle i bpearsa (37%)



Rannpháirtíocht níos airde trí ríomhphost (45%)

Cúige Mumhan



Higher engagement with websites (68%) and via an intermediary (32%)

Connacht/Uladh

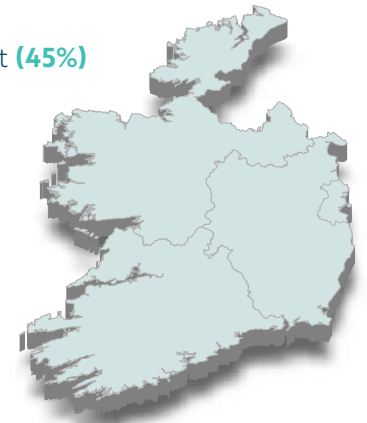


Rannpháirtíocht níos airde i bpearsa (51%), ar an nguthán (44%) agus ar líne (45%)

An Chuid eile de Chúige Laighean

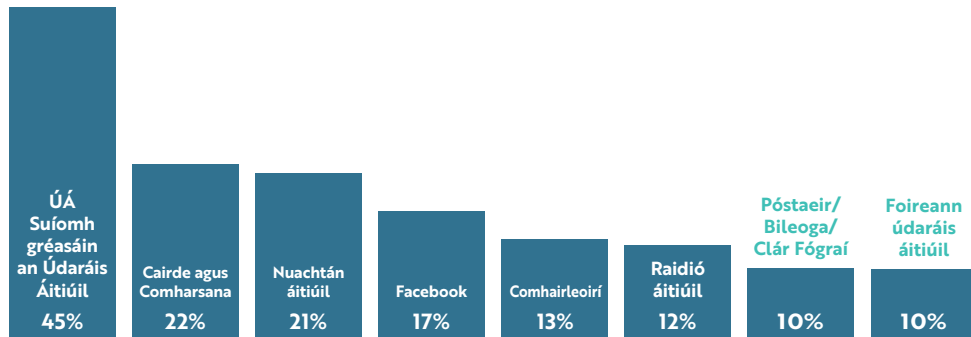


Gan aon éagsúlachtaí suntasacha i gcomparáid leis an meán náisiúnta ar fud na gcainéal rannpháirtíochta



Foinsí Faisnéise

Ba iad suíomhanna gréasáin na n-údarás áitiúil na foinsí faisnéise ba choitianta ag 45%.



AOIS / Scoilt idir na freagróirí ba shin agus na freagróirí ab óige

Bhí freagróirí den aoisghrúpa **65+** ag brath níos mó ar **foinsí traidisiúnta faisnéise** lena n-áirítear:

- 31%** Nuachtáin Áitiúla
- 25%** Cairde agus Comharsana
- 24%** Ag Déanamh Teagmháil le Comhairleoirí
- 21%** Raidió Áitiúil
- 17%** Póstaeir/Bileoga
- 17%** Baill Foirne Údaráis Áitiúil

Bhí an rannpháirtíocht ab airde ag an dream ab óige (**18-24**) le:

- 14%** Instagram
- 12%** Teilifís
- 9%** Nuachtán Náisiúnta
- 9%** Twitter

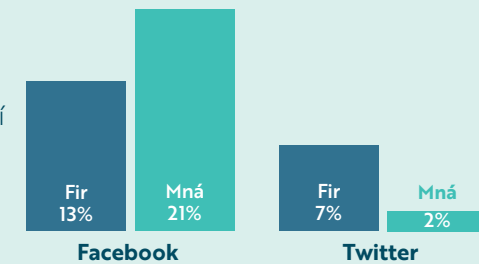
Don 11 fhoinsé faisnéise eile bhí rátaí úsáide faoi **bhun 10%**:

- Teilifís
- Eile Suíomhanna Gréasáin
- Nuachtán Náisiúnta
- Raidió Náisiúnta
- Instagram
- Nuachtlitir an Údaráis Áitiúil
- Foláirimh Téacs
- Aipeanna na nÚdarás Áitiúil
- Twitter
- LinkedIn
- Eile



INSCNE / Foinsí comhchosúla faisnéise

Ba bheag an éagsúlacht sna foinsí faisnéise arna n-úsáid ag fir agus ag mná seachas Twitter agus Facebook.



RÉIGIÚN / Difríochtaí

Ba lú an seans go n-úsáidfeadh freagróirí i **mBaile Átha Cliath** raidió áitiúil (4%) nuachtáin áitiúla (17%), agus ba mhó seans go n-úsáidfeadh siad póstaeir/bileoga (15%) agus nuachtlitreacha na n-údarás áitiúil (11%).

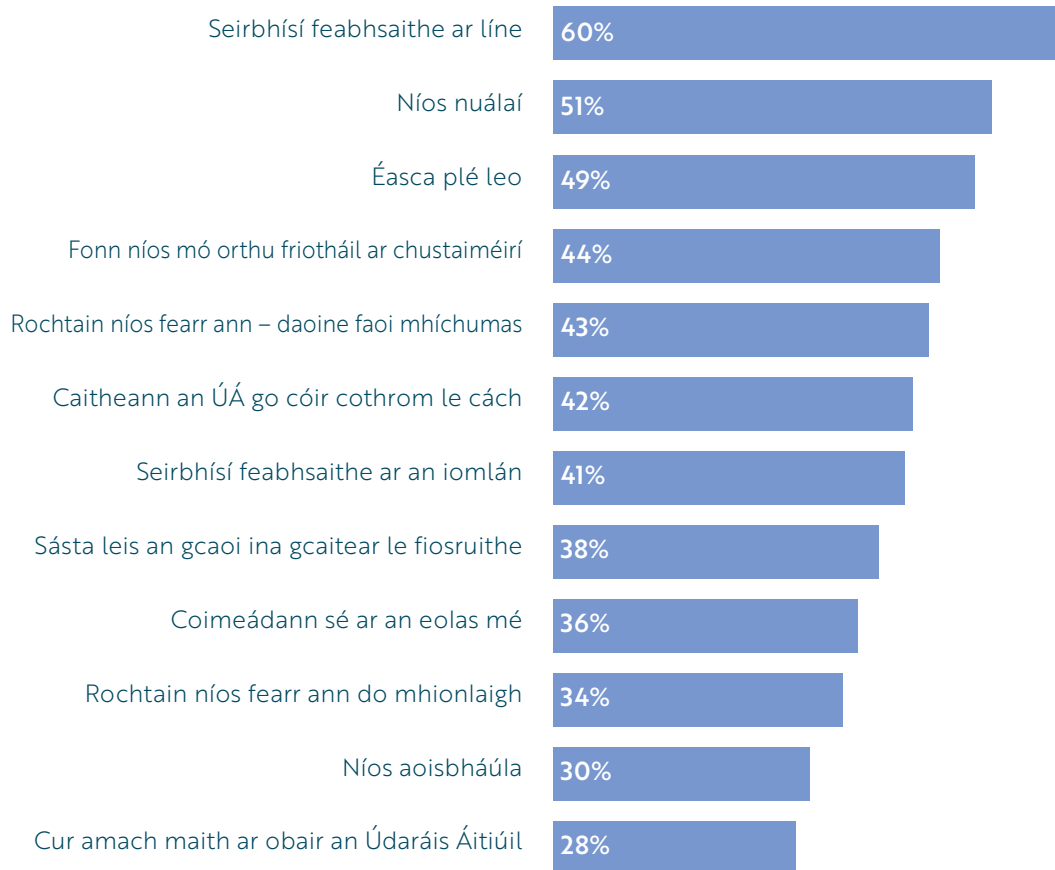
Thuairiscigh freagróirí sa **Mhumhain** go raibh úsáid níos airde á baint as raidió áitiúil (18%) agus as nuachtáin áitiúla (24%).

Bhí an úsáid ba mhó ag **Connachta/Uladh** i dtaobh suíomh gréasáin na n-údarás áitiúil (48%). Ba sa **Chuid Eile de Laighean** a baineadh an úsáid ab ísle as suíomh Gréasáin an údaráis áitiúil (43%).

Meon 2024

Áiríodh 12 ráiteas meoin sa suirbhé. Fiafraíodh de Fhreagróirí¹ a mhéad a d'aontaigh siad leis na ráitis. Soláthraítear léargas sna torthaí faoi mheon an phobail i leith na n-ábhar roghnaithe.

Comhaontú leis na ráitis meoin



¹ Cuireadh na ceisteanna meoin tuairim is coicís tar éis don suirbhé iomlán a bheith curtha i gcrích ag freagróirí

AOIS / An dream is óige agus an dream is sine is dearfaí

Tharla na leibhéil comhaontaithe ab airde i measc daoine 18-24 bliana d'aois agus iad siúd 65 bliain d'aois agus níos sine. Bhí na leibhéil comhaontaithe ab airde ag an dream 65+ do thrí cinn de na ráitis meoin:

73% Seirbhísí Feabhsaithe ar Líne

58% Níos Nuálaí

55% Fonn níos mó orthu friotháil ar chustaiméirí

Bhí na leibhéil comhaontaithe ab airde ag daoine idir **18-24** bliana d'aois i gcás sé mheon, go háirithe:

48% Coinníonn sé ar an eolas mé

41% Níos Aoisbháúla

Ba lú an seans go n-aontódh an dream ab óige go raibh feabhas tagtha ar sheirbhísí digiteacha na n-údarás áitiúil (44%).

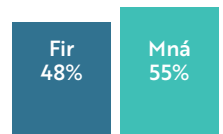
RÉIGIÚN/ Comhaontú níos ísle i gConnacht/Uladh

- Bhí na leibhéil chomhaontaithe ab ísle ag freagróirí i **gConnachta/Uladh** i ngach ceann den 12 ráiteas meoin
- Bhí leibhéil níos airde chomhaontaithe ag freagróirí sa **Mhumhain** thar 9 gcinn de na 12 ráiteas meoin

INSCNE/ Meon comhchosúil

Bhí na leibhéil chomhaontaithe mar an gcéanna le haghaidh fear agus ban don chuid is mó de mheoin seachas aon cheann amháin. Ba lú an seans go n-aontódh fir go bhfuil an t-údarás áitiúil éirithe níos nuálaí.

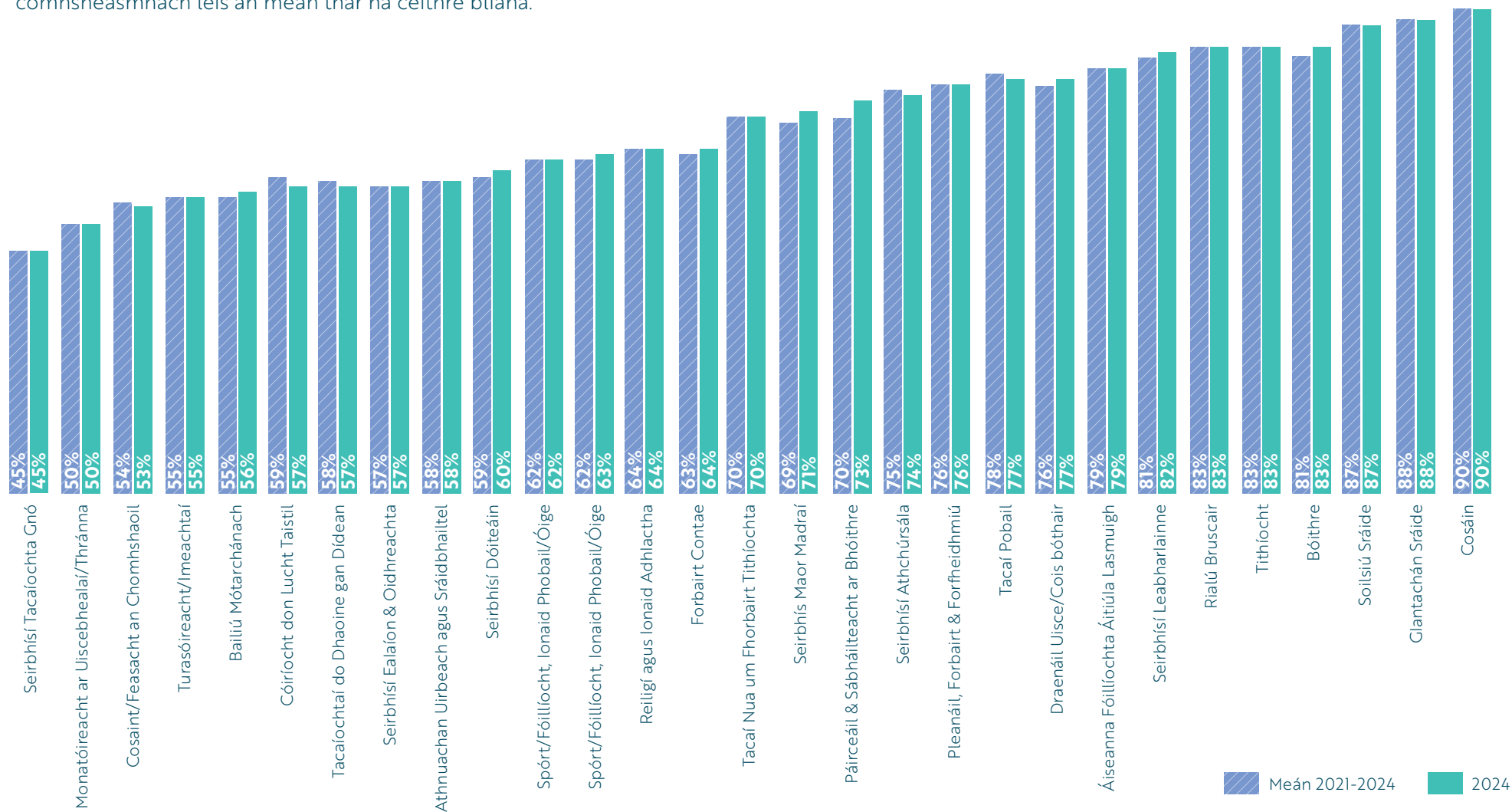
Níos Nuálaí



Treochtaí Suirbhé 2021-2024

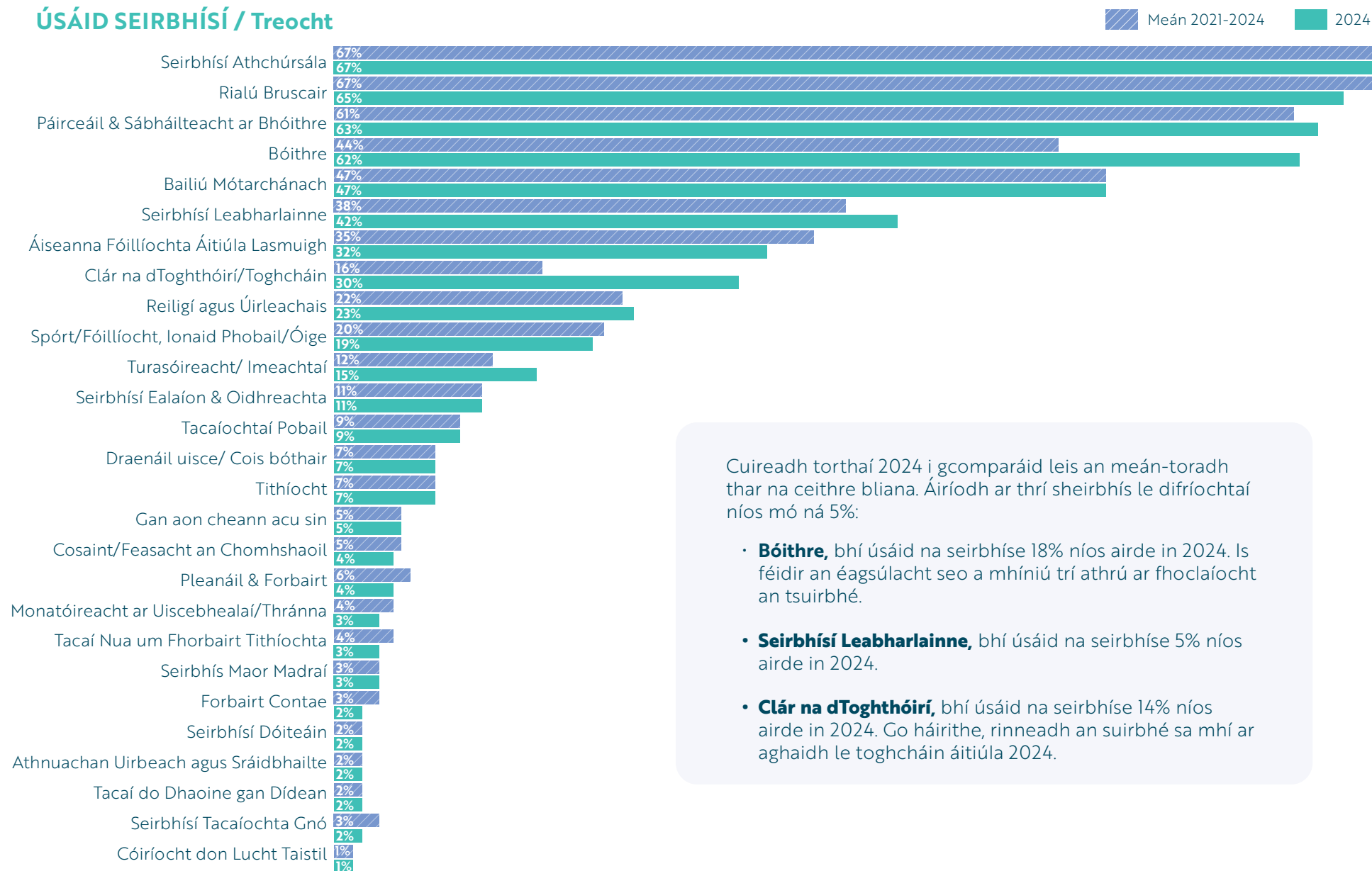
FEASACHT AR AN tSEIRBHÍS / Treocht

Tugadh éagsúlachtaí íosta faoi deara maidir le leibhéal feasachta faoi sholáthar seirbhísí údaráis áitiúil, 2021-2024. Bhí sonraí 2024 comhsheasmhach leis an meán thar na ceithre bliana.



Treochtaí Suirbhé 2021-2024

ÚSÁID SEIRBHÍSÍ / Treocht

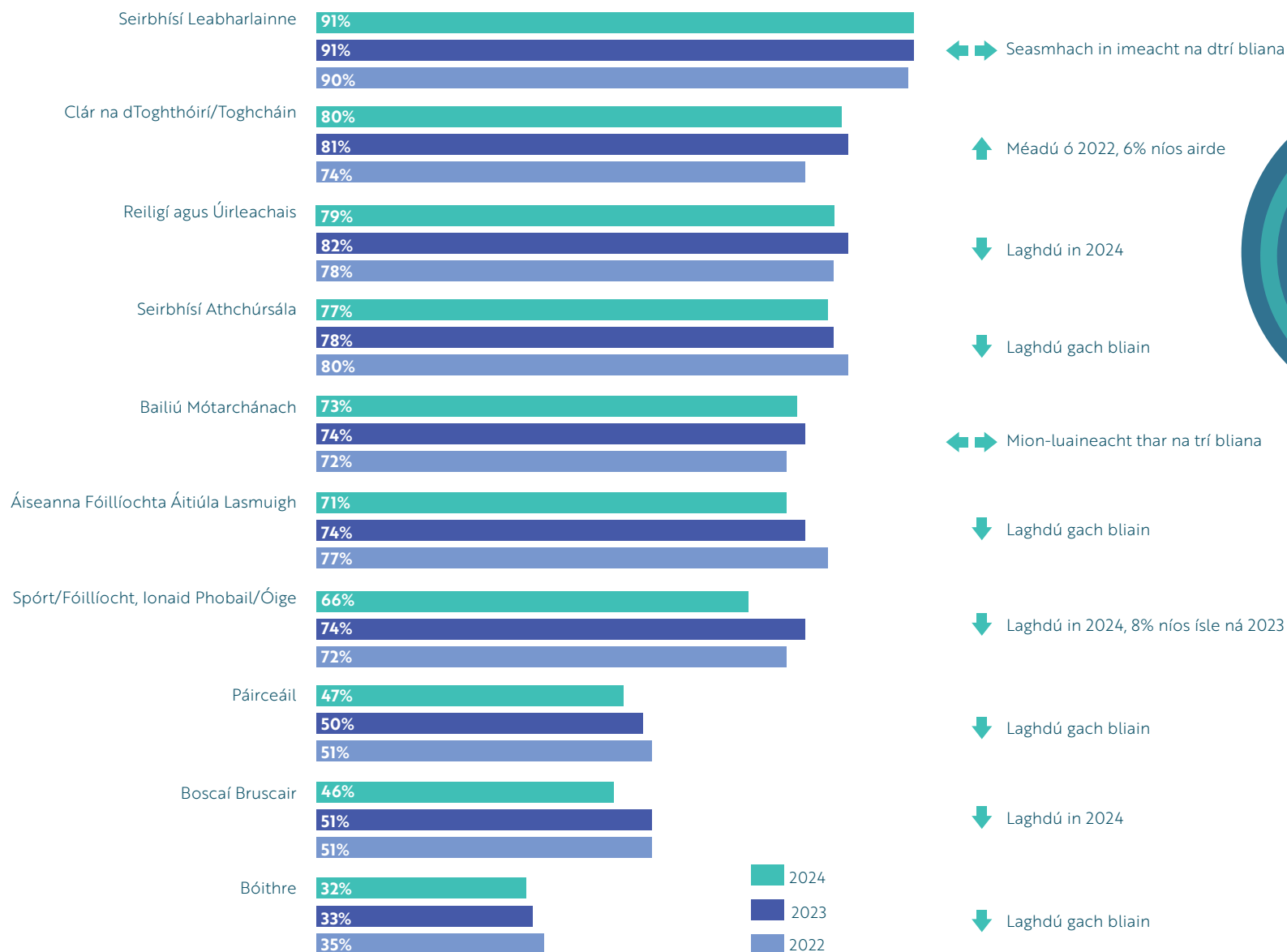


Cuireadh torthaí 2024 i gcomparáid leis an meán-toradh thar na ceithre bliana. Áiríodh ar thrí sheirbhís le difríochtaí níos mó ná 5%:

- **Bóithre**, bhí úsáid na seirbhíse 18% níos airde in 2024. Is féidir an éagsúlacht seo a mhíniú trí athrú ar fhoclaíocht an tsuirbhé.
- **Seirbhísí Leabharlainne**, bhí úsáid na seirbhíse 5% níos airde in 2024.
- **Clár na dToghthóirí**, bhí úsáid na seirbhíse 14% níos airde in 2024. Go háirithe, rinneadh an suirbhé sa mhí ar aghaidh le toghcháin áitiúla 2024.

Treochtaí Suirbhé 2021-2024

SÁSAMH LE SEIRBHÍSÍ/ Treocht



Sásamh ard seasmhach i gcás na Seirbhísí Leabharlainne

Méadú ar shásamh i gcás Chlár na dTogthóirí

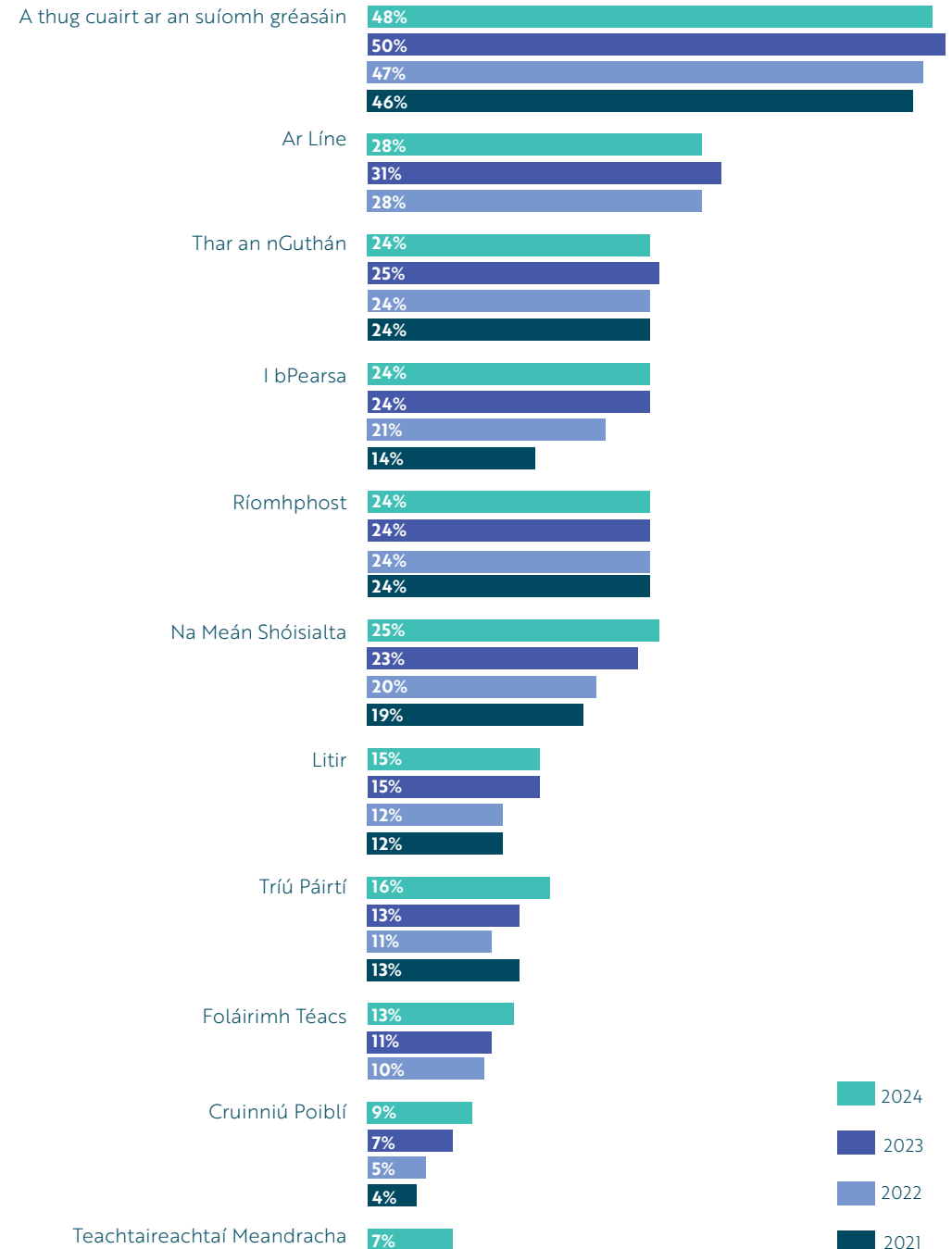
Laghduithe i sásamh i gcás 7 as 10 seirbhís

Treochtaí Suirbhé 2021-2024

Cainéil Theagmhála

Rinneadh comparáid idir na sonraí maidir leis an mbealach rannpháirtíochta a úsáideadh sa dá mhí dhéag roimhe sin thar na ceithre bliana.

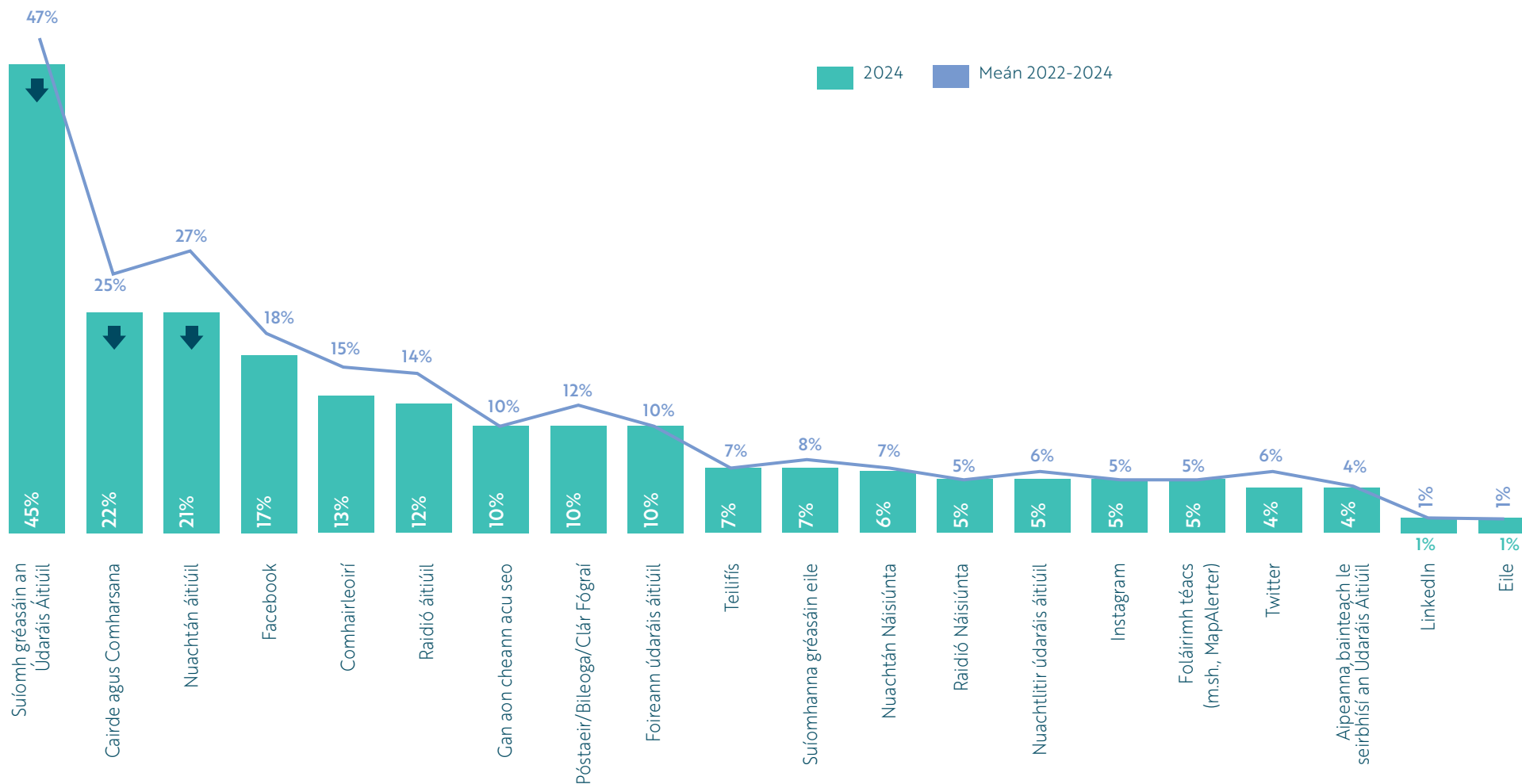
- Ba iad **suíomhanna gréasáin** na bealaí ba thábhachtaí gach bliain
- Úsáid sheasmhach **gutháin agus ríomhphoist** mar bhealach rannpháirtíochta
- Méadú ar rannpháirtíochtaí **i bpearsa** agus **ar chruinnithe poiblí** i ndiaidh na paidéime
- Méadú gach bliain ar rannpháirtíocht trí **na meáin shóisialta** agus **foláirimh téacs**
- Méadú in 2024 ar dhaoine ag déanamh rannpháirtíocht tríd an gcatagóir **tríú páirtí**
- **Teachtaireachtaí Meandracha** a tugadh isteach in 2024



Treochtaí Suirbhé 2021-2024

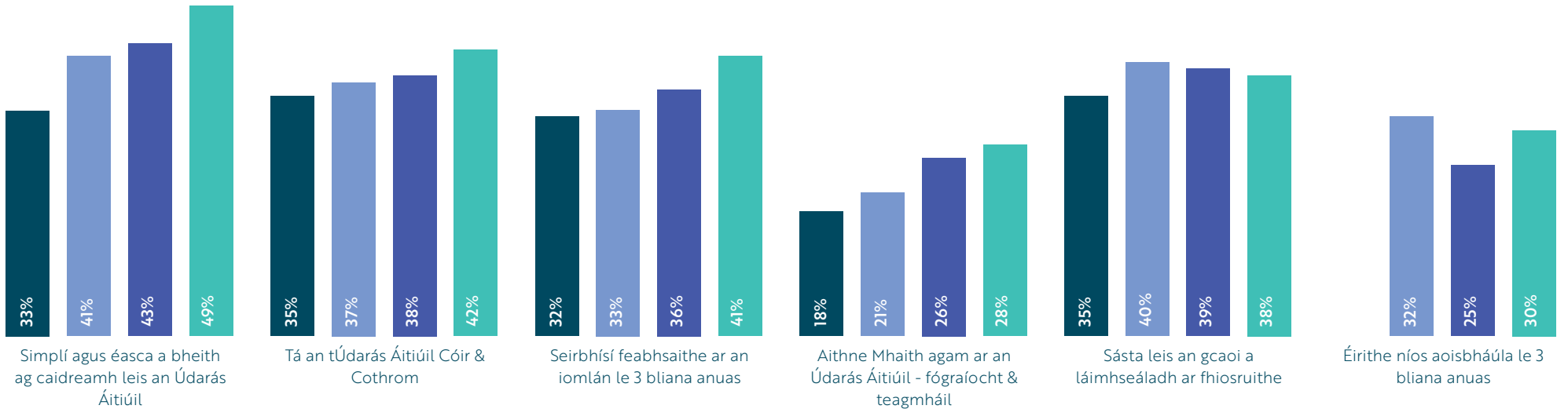
FOINSÍ FAISNÉISE/ Treocht

Ar an iomlán, i gcás naoi bhfoinse faisnéise, ní raibh aon athrú idir toradh 2024 agus an meán thar na trí bliana. Laghduithe suntasacha a bhí sna laghduithe ar úsáid shuíomh gréasáin na n-údarás áitiúil, cairde agus comharsana agus nuachtáin áitiúla mar fhoinsí faisnéise.

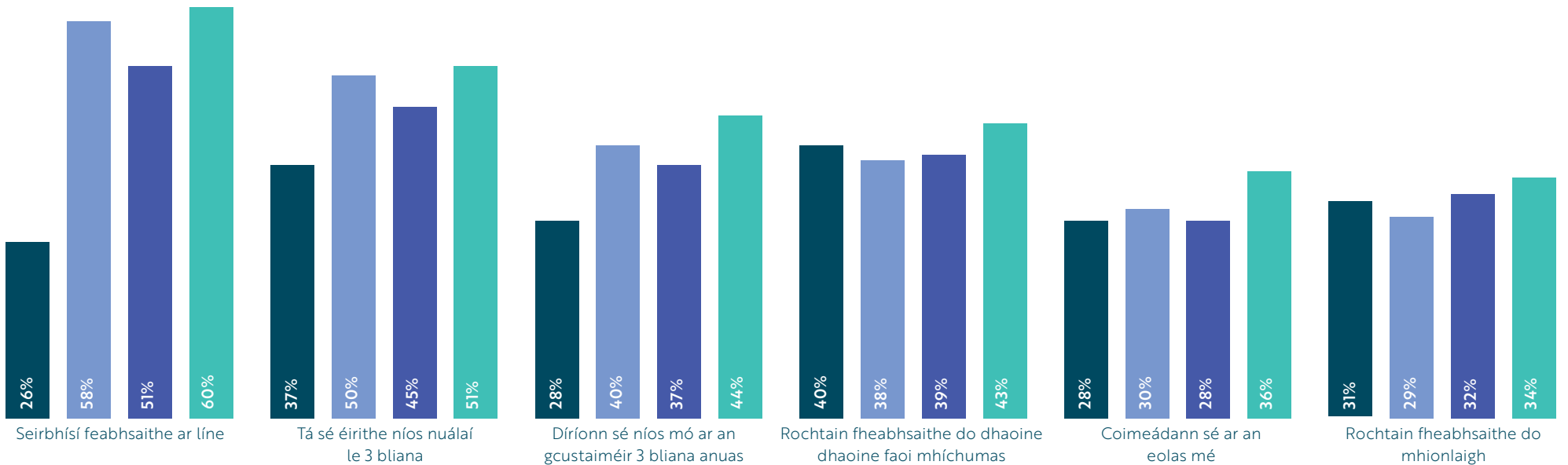


Méadú de réir a chéile ar chomhaontú gach bliain

Luaineachtaí i gcomhaontú



Méadú ar chomhaontú in 2024, feabhsuithe ó bhí 2021 ann



TÉAMA SPEISIALTA AN tSUIRBHÉ 2024

Eispéireas Rannpháirtíochta Custaiméirí

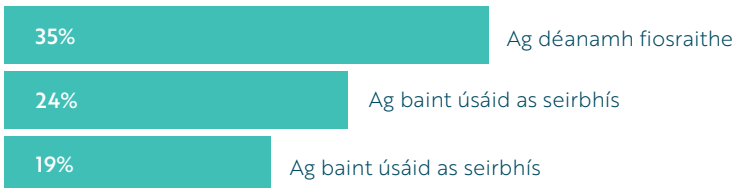
Gach bliain, déantar iniúchadh sonrach ar ábhar a bhaineann le seachadadh seirbhíse, trí cheisteanna suirbhé breise agus grúpaí fócais. In 2024, ba é eispéiris rannpháirtíochta custaiméirí an téama speisialta.

Cineálacha Rannpháirtíochta

| | |
|--------------------------------------|--|
| Rannpháirtíochtaí díreacha: | I bpearsa, guthán agus cruinniú poiblí |
| Rannpháirtíochtaí indíreacha: | Ar líne, ríomhphost, litir, na meáin shóisialta agus teachtaireachtaí meandracha |

Fáth leis an Teagmháil

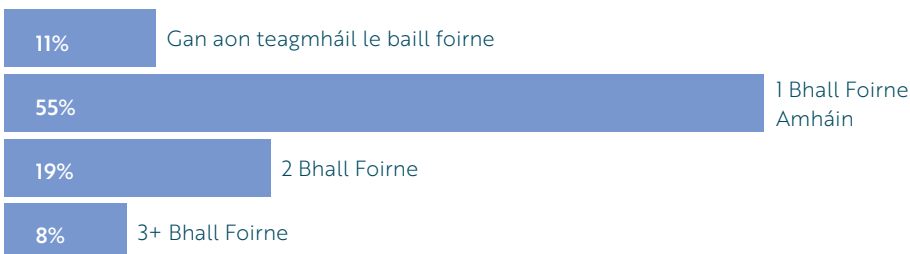
Is iad seo a leanas na trí phríomh-fháth a luadh le dul i mbun rannpháirtíochta leis na hÚdaráis Áitiúla:



I measc na bhfáthanna eile leis an rannpháirtíocht a luadh bhí **gearán a dhéanamh (10%)**, aiseolas **a thabhairt (6%)** agus **buíochas a ghabháil (3%)**.

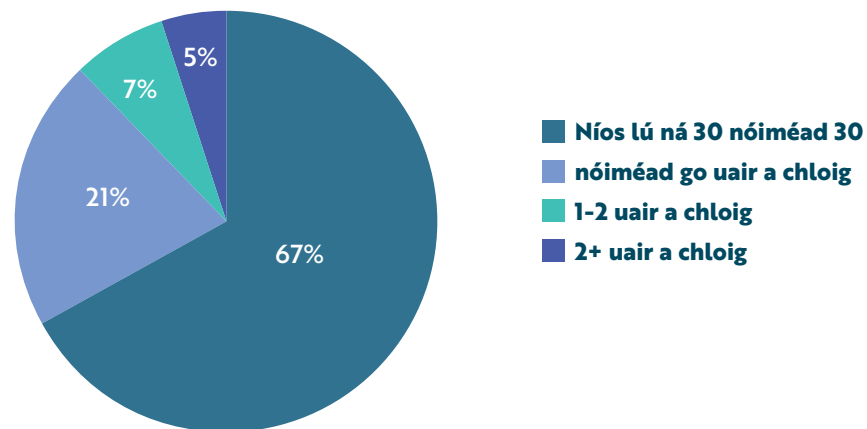
Líon na mBall Foirne a nDeachthas i dTeagmháil Leo

Thug 7% 'Níl a Fhios Agam' mar fhreagra

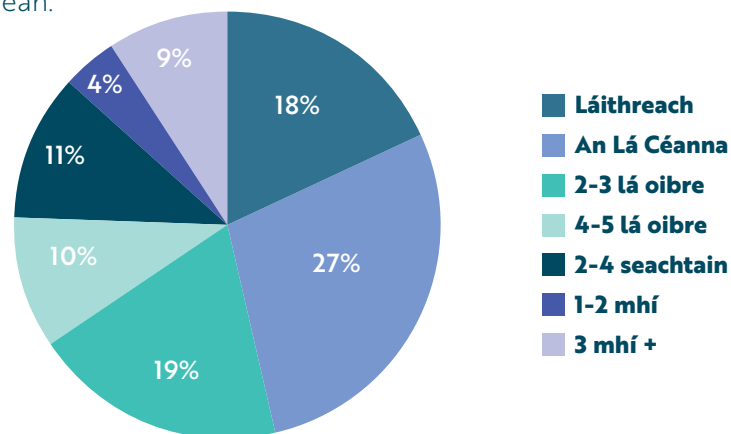


Fad na Rannpháirtíochta

Tugadh 88% de gach **rannpháirtíocht dhíreach** i bpearsa, ar an nguthán nó i gcruinniú poiblí i gcrích i níos lú ná uair a chloig.



Ghlac amanna freagartha do **rannpháirtíochtaí indíreacha** níos faide ar an meán.



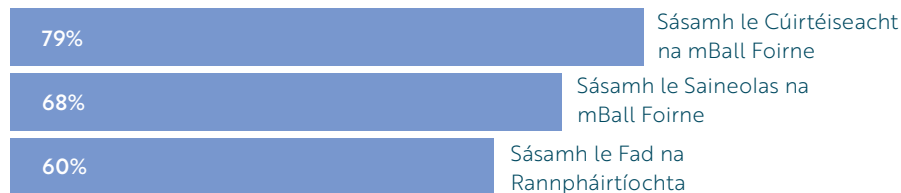
TÉAMA SPEISIALTA AN tSUIRBHÉ 2024

Eispéireas Rannpháirtíochta Custaiméirí

Sásamh le Rannpháirtíocht

Rannpháirtíochtaí Díreacha

Iarradh ar fhreagróirí a bhí ag déanamh rannpháirtíocht i bpearsa, ar an nguthán nó ag cruinniú poiblí a sástacht a rátáil ar thrí ghné a bhaineann leis an rannpháirtíocht:



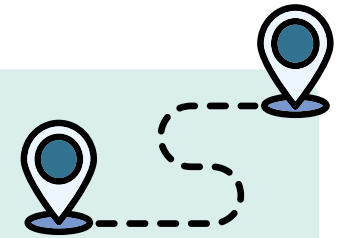
Rannpháirtíochtaí Indíreacha

Rinne freagróirí a bhí ag dul i mbun rannpháirtíocht go neamhdhíreach (trí ríomhphost, ar líne, ar na meáin shóisialta, litreacha nó teachtaireachtaí meandracha) a sástacht a rátáil le dhá ghné a bhain leis an rannpháirtíocht a bhí acu.



49%

de fhreagróirí an tsuirbhé nach n-athródh aon rud faoin eispéireas rannpháirtíochta a bhí acu.



FEABHSUITHE MOLTA

- 25%** Níos Éasca Eolas Teagmhála na Foirne a Aimsiú
- 18%** Líon na nIdirghníomhuithe a Íoslaghdú
- 10%** Freagraí Níos Cabhraí
- 7%** Uaireanta Teagmhála Níos Fairsinge
- 6%** Eile



TÉAMA SPEISIALTA AN GRÚPAÍ FÓCAIS

Eispéireas Rannpháirtíochta Custaiméirí

Príomh-Fhórais



7

Fócasghrúpaí Ar Líne

- Arna stiúradh ag sainchomhairleoir neamhspleách i mí Bealtaine 2024



36

Lucht Freastail

- 23 Bean
- 13 Fear



Cainéil Earcaíochta an Údarás Áitiúil

- Guthán
- Ríomhphost
- Go pearsanta
- Na Meán Shóisialta



15

Na húdarás áitiúla léirithe ar fud na rannpháirtithe a earcaíodh

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

Téamaí na bhFócasghrúpaí

Is iad seo a leanas na príomhthéamaí a pléadh san fócasghrúpaí:

- An cuspóir a bhí acu le húdarás áitiúil
- An cainéal/na bealaí a d'úsáid siad m.sh guthán, ríomhphost, srl.
- Cur síos ar an rannpháirtíocht - mar a réitíodh rudaí nó mar a cuireadh i gcrích iad
- Mar a rinne siad an rannpháirtíocht a mheas
- Na gnéithe is tarraingtí agus is mítharraingtí de bheith ag plé lena n-údarás áitiúil
- Na rudaí a mheas siad a bheith tábhachtach agus cúram custaiméara maith á sheachadadh
- Samplaí de chúram maith do chustaiméirí

TÉAMA SPEISIALTA AN GRÚPAÍ FÓCAIS

Eispéireas Rannpháirtíochta Custaiméirí

Bealach na Rannpháirtíochta is Déanaí

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

- 13 I bpearsa
- 13 Ar an nguthán
- 6 Ríomhphost
- 1 Na meáin shóisialta
- 1 Ar Líne
- 1 Comhairliúchán
- 1 WhatsApp

Cuspóir na Rannpháirtíochta

Bhí an iliomad fáthanna le daoine ag déanamh teagmháil lena n-údarás áitiúil lena n-áirítear:

- 8 Ag déanamh fiosraithe
- 8 Ag déanamh gearáin/ag tuairisciú lochta
- 5 Ag bain úsáid as seirbhís
- 4 Mótarcháin
- 4 Grúpaí/deontais phobail
- 4 Bainteach leis an obair
- 2 Leabharlann
- 1 Eile

Cur Síos ar an Rannpháirtíocht

Éascaíocht na Rannpháirtíochta



'Bhí an chumarsáid éasca, bhí taithí mhaith agam.'



Seirbhís éifeachtúil

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

Éascaíocht na Rannpháirtíochta

'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...'

Foireann bhéasach agus chabhrach



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



Rannpháirtíochtaí nach raibh chomh dearfach

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

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

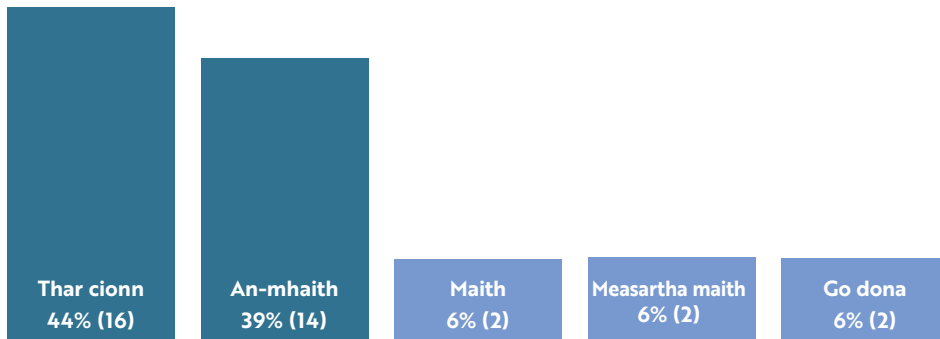
'Nuair a sheol mé an chéad ríomhphost agus nach bhfuair mé admháil, agus nár tharla aon rud ar feadh míonna...'

TÉAMA SPEISIALTA AN GRÚPAÍ FÓCAIS

Eispéireas Rannpháirtíochta Custaiméirí

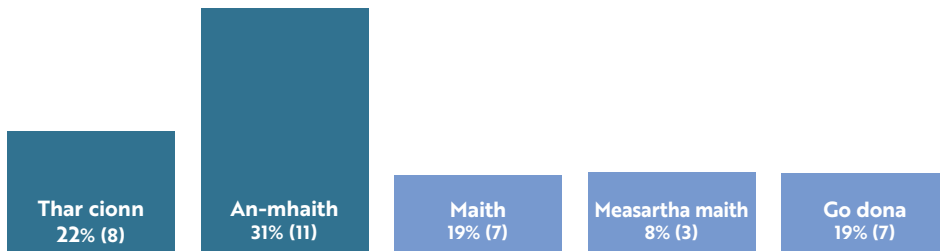
Cáilíocht na Rannpháirtíochta

Bhí eispéireas rannpháirtíochta dearfach ag an gcuid is mó de dhaoine.



Sásamh le Fad na Rannpháirtíochta

Sásamh measctha le fad na rannpháirtíochta.



Thagair na rannpháirtithe le **heispéiris dhearfacha** do bhaill **foirne** den chuid is mó:



- Cuidiúil, soilíosach agus cairdiúil
- Dá dtreorú go dtí an pointe teagmhála ceart

Luaigh na rannpháirtithe le heispéireas **measartha nó dona** an méid seo a leanas:



- Imní slándála agus príobháideachais i bpearsa
- Gan aon admháil go bhfuarthas an ríomhphost
- Gá le ríomhphost eile a sheoladh nó glao gutháin eile a dhéanamh

Bhí na rannpháirtithe le heispéiris dhearfacha sásta leis an aga gasta comhlánaithe

Luaigh na rannpháirtithe le heispéireas **measartha nó dona** an méid seo a leanas:



- Rannpháirtíochta a mhair tamall fada
- Rannpháirtíochtaí fada/casta
- Easpa freagraí ar ríomhphost/glaonna gutháin

TÉAMA SPEISIALTA AN GRÚPAÍ FÓCAIS

Eispéireas Rannpháirtíochta Custaiméirí

Cad a theastaíonn ó dhaoine agus iad i dteagmháil le húdaráis áitiúla

Léiríonn na torthaí trí réimse atá tábhachtach d'údaráis áitiúla chun eispéiris dhearfacha rannpháirtíochta custaiméirí a choinneáil. Tá cuid de na gnéithe seo i láthair laistigh d'údaráis áitiúla cheana féin agus ba léir é seo i dtuairimí a léirigh rannpháirtíocht dhearfach le custaiméirí le linn na seisiún fócasghrúpaí.

1

Próisis Fheabhsaithe Rannpháirtíochta



Deimhniú ríomhphoist nó glórphoist



Eolas faoin méid ama a ghlacfaidh an scuaine nó an próiseas



Córas soiléir atreoraithe má bhíonn baill foirne as oifig

2

Éascaíocht na Rannpháirtíochta



Bealaí iomadúla rannpháirtíochta, lena n-áirítear bota comhrá



Feabhsuithe ar shuíomhanna gréasáin na n-údarás áitiúil

3

Scileanna Maithe Idirphearsanta



Foireann chairdiúil, eolach agus fhreagrúil



Cumarsáid shoiléir agus shimplí

ACHOIMRE

Torthaí agus Treochtaí Foriomlána an tSuirbhé

(FEASACHT AR AN tSEIRBHÍS



Feasacht ard (os cionn 70%) ar sholáthar seirbhísí údaráis áitiúil do 15 de 29 seirbhís.

Leibhéal sheasmhacha feasachta thar na ceithre bliana.

SÁSAMH LEIS AN tSEIRBHÍS



Sásamh is mó i gcás seirbhísí leabharlainne, chlár na dtoghthóirí agus reiligi/úirleachas. Sásamh ab ísle i gcás na mbóithre.

Laghdú ar leibhéal Sásaimh i gcás 7 seirbhís in 2024.

FOINSÍ FAISNÉISE



An 3 fhoinsé faisnéise ab fhearr = suíomhanna gréasáin, cairde & comharsana agus nuachtáin áitiúla.

Tugadh faoi deara **roinnt lagduithe** in úsáid in 2024, go hairithe i gcás na nuachtán áitiúil ag 21% i gcomparáid le meán 27%.

ÚSÁID SEIRBHÍSÍ



Seirbhísí is mó a mbaintear úsáid astu = seirbhísí athchúrsála, rialú bruscair agus páirceáil & sábháilteacht ar bhóithre.

Méadú ar úsáid seirbhísí leabharlainne agus Chlár na dToghthóirí.

CAINÉIL THEAGMHÁLA



An suíomh gréasáin **an cainéal ab fhearr le daoine** chun rannpháirtíocht a dhéanamh le húdaráis áitiúla.

Méadú ar líon na gcainéal a mbaineann freagróirí úsáid astu.

MEON



Comhaontú is mó le seirbhísí feabhsaithe ar líne, an tÚdarás Áitiúil ag éirí níos nuálaí agus éasca rannpháirtíocht a dhéanamh leis an Údarás Áitiúil.

Méaduithe ar chomhaontú i dtaca le meoin. Mar sin féin, aithníodh go **bhféadfaí feabhas a chur ar chúrsaí**, go háirithe i gcás Cur amach maith ar obair an Údaráis Áitiúil.

ACHOIMRE

AOIS

Na Freagróirí ab Óige (18-24)

- **Feasacht fhoriomlán níos ísle faoi sheirbhísí** agus úsáid níos ísle de na seirbhísí a mbaintear an méid is mó úsáid astu - athchúrsáil, rialú bruscair, páirceáil, bóithre agus mótarcháin.
- **Rannpháirtíocht níos ísle** i bpearsa, ar an nguthán agus ar líne. Is mó seans go n-úsáidfear teachtaireachtaí meandracha.
- **Comhaontú níos fearr** le Coimeádann an tÚdarás Áitiúil ar an eolas mé agus le Tá an tÚdarás Áitiúil níos aoisbháúla. Is lú seans go gcomhaontófaí go bhfuil seirbhísí ar líne á bhfeabhsú ag údaráis áitiúla.

Na Freagróirí ba Shine (65+)

- **Feasacht fhoriomlán níos airde faoi sheirbhísí** agus úsáid níos airde de sheirbhísí athchúrsála, de mhótarcháin agus de reiligi agus d'úirleachais.
- **Úsáid níos mó á baint as foinsí traidisiúnta faisnéise** – nuachtáin áitiúla, foireann na nÚdarás Áitiúil, raidió áitiúil agus comhairleoirí.
- **Sásamh níos airde** le seirbhísí ar an iomlán.
- **Leibhéal níos airde chomhaontaithe** le haghaidh seirbhísí feabhsaithe ar líne, tá an tÚdarás Áitiúil agus tá fonn níos mó ar an Údarás Áitiúil friotháil ar chustaiméirí.

RÉIGIÚN

Baile Átha Cliath

- **Leibhéal feasachta níos ísle** ar sholáthar seirbhísí na n-údarás áitiúil Úsáid níos annaimhe ach níos mó sásaimh le bóithre.
- **Rannpháirtíocht níos ísle i bpearsa.** Is mó an seans go mbainfí úsáid as ríomhphost.

An Chuid eile de Chúige Laighean

- **Úsáid níos mó** á baint as páirceáil & sábháilteacht ar bhóithre agus as seirbhísí athchúrsála.
- **Is mó atá sásta** le seirbhísí leabharlainne agus le reiligi agus úirleachais.

Cúige Mumhan

- **Is mó seans go n-úsáidfí** nuachtáin áitiúla agus raidió
- **Sásamh ab ísle** le bóithre.
- **Leibhéal níos airde chomhaontaithe** thar 9 ráiteas meoin.

Connacht/Uladh

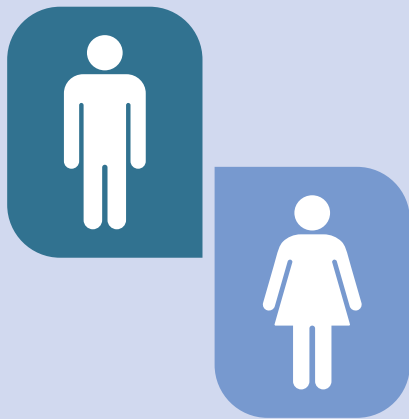
- **Rannpháirtíocht is airde i bpearsa.**
- **Leibhéal is ísle chomhaontaithe** i gcás gach ceann de na 12 ráiteas meoin.

ACHOIMRE

INSCNE

Ba bheag éagsúlachtaí idir na hinscní, le roinnt eisceachtaí.

- Bhí feasacht níos airde ag fir ar sholáthar seirbhísí údaráis áitiúil do sheirbhísí dóiteáin, d'fhorbairt contae agus d'ionaid spóirt/fóillíochta
- Is dóichí go mbainfidh mná úsáid as leabharlanna
- Ar an meán, beagán níos rannpháirtí ar na bealaí go léir seachas ar na meáin shóisialta.
- Thuairiscigh mná rátaí sásaimh níos airde ná fir don chuid is mó de na seirbhísí
- Ba lú an seans go n-aontódh fir ag an go raibh an t-údarás áitiúil ag éirí níos nuálaí.



TÉAMA SPEISIALTA

Eispéireas Rannpháirtíochta Custaiméirí – Suirbhé

- Ba iad na trí **phríomhchúis le dul i mbun rannpháirtíocht** le húdaráis áitiúla ná fiosrúchán a dhéanamh, seirbhís a úsáid agus locht a thuairisciú
- **Sásamh ard** maidir le heolas agus cúirtéiseacht na mball foirne
- Bhí díreach faoi bhun dhá thrian **sásta le fad a rannpháirtíochta**
- Ní athródh beagnach leath de na freagróirí **rud ar bith faoin eispéireas rannpháirtíochta a bhí acu.**

Eispéireas Rannpháirtíochta Custaiméirí – Fócasghrúpaí

- Bhí an chuid is mó de rannpháirtithe **sásta le cáilíocht na rannpháirtíochta**
- Bhí **sásamh measctha le fad** na rannpháirtíochta
- **Chonacthas próisis fheabhsaithe rannpháirtíochta, éascaíocht na rannpháirtíochta agus scileanna maithe idirphearsanta** mar phríomh-thosaíochtaí don tseirbhís mhaith do chustaiméirí.

