Sraith Taighde 2010

Saorálaíocht sna Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh

Ról agus rannchuidiú saorálaithe

Achoimre Feidhmiúcháin

Buíochas

An-bhuíochas le saorálaithe uile na Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh a ghlac an t-am ár gceistiúchán ar líne a fhreagairt agus páirt a ghlacadh i bhfócasghrúpaí. Táimid an-bhuíoch díbh as bhur rannchuidiú. Ba mhaith linn ár mbuíochas a ghabháil fosta le Bainisteoirí Forbartha na SFS, le soláthraithe faisnéise ar phá, le Feidhmeannaigh Ceantair BFS, le Bainisteoirí Réigiúnacha BFS agus le páirtithe leasmhara agus faisnéiseoirí eile a thug a gcuid ama le páirt a ghlacadh sa staidéar seo.

Táimid an-bhuíoch as an tacaíocht a fuaireamar ón bhfoireann ag an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh a chuidigh linn le cur i gcrích an staidéir seo.

Ba mhaith linn ár mbuíochas a ghabháil fosta le baill an Ghrúpa Stiúrtha as a gcuid ionchuir chuidithigh le linn an phróisis taighde.

Taighde arna fheidhmiú ag Geraldine Prizeman, Andrew O’Regan, Freda Donoghue agus Siobhan McGee
Bealtaine 2010

An Lárionad um Bainistíocht Neamhbhrabúis, Scoil Ghnó, Coláiste na Tríonóide, Baile Átha Cliath

Baill an Ghrúpa Stiúrtha
Eamonn Burgess (Saorálaí in SFS Chill Mhantáin agus Ball de Bhord NACIS)
Michael Browne (Taighdeoir Comhairleach)
Cathy Gerrard (Feidhmeannach Faisnéise)
Linda Gilroy (Feidhmeannach Limistéir)
John Long (Bainisteoir Réigiúnach)
Teresa McCourt (Bainisteoir Forbartha, SFS na hIarmhí)

Geralyn McGarry (Cathaoirleach) (Bainisteoir ar Fhoilseacháin Faisnéise agus ar Bheartas Sóisialta)
Margaret Zheng (Riarthóir)

Achoimre Feidhmiúcháin

Réamhrá

Go luath in 2009 rinne an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh coimisiúnú ar thaighde ar ról agus ar rannchuidiú na saorálaithe sna Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFSanna). Bhí sé mar aidhm ag an taighde saorálaithe sna SFSanna a phróifíliú agus chun smaointeoireacht straitéiseach BFS agus SFS a threorú maidir le húsáid saorálaithe. Rinneadh foireann taighdeoirí a choimisiúnú as an Lárionad um Bainistíocht Neamhbhrabúis ag Coláiste na Tríonóide, Baile Átha Cliath, chun an taighde a dhéanamh.

Is é feidhm príomhúil an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh (BFS) faisnéis, comhairle agus seirbhísí abhcóideachta a chur ar fáil don phobal. Faoin reachtaíocht[1], baineann údarás an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh leis na nithe a leanas

- Chun a chinntiú go mbíonn rochtain ag daoine ar fhaisnéis chruinn, chuimsitheach, shoiléir maidir le seirbhísí poiblí agus sóisialta

- Chun cabhrú agus tacú le daoine aonair, go mór mór leo siúd atá faoi mhíchumas, chun a gcuid riachtanas agus roghanna a aithint agus a thuiscint

- Chun inrochtaineacht, comhordú agus feasacht i measc an phobail a chur chun cinn maidir le
seirbhísí sóisialta»

- Chun tacaíocht, cothú agus forbairt a dhéanamh maidir le soláthar faisnéise faoi éifeachtacht an bheartais shóisialta agus na seirbhísí sóisialta reatha agus aird a tharraingt ar shaincheisteanna atá ina n-ábhar imní ag úsáideoirí na seirbhísí sin

---

[1] 1 An Acht um Chomhairle 2000, an Acht um Fhaisnéis do Shaoránaigh 2007, agus an Acht Leasa Shóisialaigh (Forálacha Ilghnéitheacha) 2008

- Chun tacú le soláthar seirbhísí abhcóideachta do dhaoine faoi mhíchumas nó na seirbhísí sin a chur ar fáil go díreach

- Chun tacú le soláthar na Seirbhíse Buiséadta agus Comhairle Airgid [2] (MABS)

Is nasc tábhachtach idir an saoránach agus na seirbhísí sóisialta agus poiblí atá sna seirbhísí a chuireann an BFS ar fáil. Maoiníonn an Roinn Coimirce Sóisialaí an BFS chun an t-údarás seo a fheidhmiú. Comhlíonann an BFS a shainchúram trí sholáthar díreach, trí thacú le líonra chomhpháirtithe seachadta agus trí thionscadail sprioctha a mhaoiniú.

Soláthraíonn sé faisnéis go díreach don phobal trí fhaisnéis bunaithe ar an ngréasán (citizensinformation.ie, micrealáithreáin, assistireland.ie), trí thréimhseacháin agus trí fhoilseacháin eile. Soláthraíonn An Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh maoiniú díreach agus príomhthacaíocht forbartha dóibh seo a leanas

- An líonra de 42 Seirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFSanna)

- Seirbhís Theileafóin um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SGFS)

- An tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid (MABS)

- Treoirthionscadail abhcóideachta do dhaoine faoi mhíchumas san earnáil shaorálach agus pobail

- Seirbhís Teangaireachta na Teanga Comharthaíochta (SLIS)

Comhlíonann an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh a shainchúram fosta trí thionscadail sprioctha a mhaoiniú, ina soláthraítear seirbhísí ag tríú páirtí nó ag comhpháirtíocht eagraíochtaí.

Go háirithe comhlíonann an BFS a ról um sholáthar faisnéise trí chur chuige thrí chainéal: an láithreán gréasáin um Fhaisnéis do Shaoránaigh (citizensinformation.ie), Seirbhís Theileafóin um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SGFS); agus an líonra náisiúnta de Sheirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFS).

Comhthéacs an taighde

---

[2] Fonóta 2
2 In 2009 tugadh freagracht don Bhord as an tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid

Soláthraítear faisnéis, comhairle agus abhcóideacht do bhaill an phobail trí 42 Seirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh, lena gcuimsítear 110 Ionad um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus 152 seirbhís fhor-rochtana (262 láthair san iomlán).

In 2009, bhí 685,778 úsáideoir SFS ann. Tá oibrithe faisnéise ag gach SFS[3] (ar phá nó ina saorálaithe) agus é mar fheidhm acu faisnéis ábhartha a sholáthar don phobal, an fhaisnéis sin a léirmhíniú nuair is gá agus ionadaíocht a dhéanamh le cliaint nó ar a son nuair is iomchuí.
Tá níos mó ná 1,000 saorálaí SFS ann a sholáthraíonn timpeall ar 2,700 uair de sheirbhís dhíreach don phobal gach seachtain.[4]. Is ionann seo agus aon trian de na huaireanta a sholáthair an tseirbhís.

Tháinig méadú 8% ar líon na saorálaithe atá ag obair sa tseirbhís in 2009. Déanann na SFSanna obair ar bheartas sóisialta fosta trí chásanna a aithint a eascraíonn as fiosruithe agus trí shaincheisteanna a thabhairt chun suntais atá ina n-ábhar imní d'úsáideoirí sheirbhísí an Stáit.

Eagraítear agus forbraítear SFSanna timpeall ar Bhoird Bhainistíochta shaorálacha agus tá baint shuntasach ag saorálaithe le Boird Bhainistíochta SFS ar fud na tíre.

Tá fócas an staidéir reatha ar ról na saorálaithe i soláthar laethúil na seirbhísí faisnéise, comhairle agus abhcóideachta amháin, agus ní ar Bhaill shaorálacha an Bhoird cé go bhfeidhmíonn roinnt saorálaithe an dá ról.

Modheolaíocht

Ón tús bhí dhá príomhchuspóir ag an staidéar seo. Ar an gcéad dul síos, bhí BFS ag iarraidh forbhreathnú a fháil ar imscaradh reatha na saorálaithe sna SFSanna agus próifíl a fháil fosta ar shaorálaithe SFS. Sa dara dul síos, bhí taighde de dhíth ar BFS a thabharfadh faoi roinnt cuspóirí lena n-áirítear:

- Na buntáistí agus na míbhuntáistí a shainaithint a bhaineann le soláthraithe faisnéise saorálacha

- Na bacainní a shainaithint i dtaca le saorálaithe a earcú agus a choinneáil

---

[3] Go ginearálta bainimid úsáid as an téarma soláthraí faisnéise le cur síos ar fhoireann SFS – ar phá nó ina saorálaithe – a sholáthraíonn faisnéis don phobal. Sa tuarascáil seo bainimid úsáid as an téarma foireann ar phá nuair is mian linn idirdhealú a dhéanamh idir soláthraithe faisnéise ar phá agus soláthraithe faisnéise saorálacha.

[4] In 2009 bhí 1,175 saorálaí sna Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh lena soláthraíodh a choibhéis le 107.28 post lánaimseartha. Bhí a choibhéis le 104.5 oifigeach faisnéise lánaimseartha ar phá ann agus a choibhéis le 97 oibrí scéime lánaimseartha ar phá (Fostaíocht Pobail, Tionscnamh Post agus oibrithe scéime poist eile).

- Iniúchadh a dhéanamh ar an dóigh a d'fhéadfaí saorálaíocht a fhorbairt agus a fheabhsú chun tacú le cur chuige thrí chainéal an BFS

- Tionscnaimh a mholadh chun earcaíocht agus tacaíocht le saorálaithe sna SFSanna a fheabhsú

- Treoirlínte a leagan amach le haghaidh scileanna saorálaithe a mheaitseáil le gnéithe éagsúla na seirbhíse, eadhon, faisnéis, comhairle, abhcóideacht agus obair maidir le beartas sóisialta

- Oiliúint agus tacaíocht eile a shainaithint a theastaíonn chun straitéis saorálaíochta chomhaontaithe a fheidhmiú

- Smaointeoireacht straitéiseach BFS agus SFS a threorú maidir le húsáid saorálaithe agus moltaí a dhéanamh a eascraíonn as na tátail

Bunaithe ar chuspóirí an staidéir úsáideadh cur chuige ilchéime, ilmhodha don tionscadal taighde. Rinneadh an taighde a roinnt ina chéimeanna mar a leanas:

Céim I: Taighde Tánaisteach: Athbhreithniú ar Litríocht:

Sonraí agus litríocht atá ann cheana féin ó pheirspictíocht na saorálaíochta a thiomsú d'fhonn an taighde a shuí laistigh de chomhthéacs ginearálta an taighde a rinneadh go dtí seo agus laistigh de chreatlach beartais um ghníomhaíocht shaorálach in Éirinn.

Céim II: Eilimint Chainníochtúil:

Is éard a bhí i gceist leis seo ná suirbhé náisiúnta ar líne ar shaorálaithe sa SFS d'fhonn forbhreathnú a sholáthar ar imscaradh saorálaithe sa tseirbhís agus d'fhonn próifíl na saorálaithe sin a sholáthar.

Céim III: Eilimint Cháilíochtúil:

Plé i bhfócasghrúpaí le Bainisteoirí Forbartha SFS, le foireann ar phá agus le saorálaithe d'fhonn ról agus rannchuidiú na saorálaithe a iniúchadh ó gach peirspictíocht agus chun na réimsí ábhair a tugadh fúthu sa suirbhé a fhiosrú a thuilleadh. Sa bhreis air sin, rinneadh agallaimh le príomhpháirtithe leasmhara aitheanta agus le faisnéiseoirí.

Céim I: Taighde Tánaisteach: Athbhreithniú ar Litríocht:

Clúdaítear na heilimintí a leanas sa chuid is mó de na sainmhínithe ar shaorálaíocht: tiomantas ama agus fuinnimh chun leasa na sochaí, na bpobal áitiúil agus cúiseanna eile a dhéanann duine go toilteanach gan phá. In Éirinn taispeántar le taighde go bhféadfadh saorálaíocht idé de bhallraíocht i ngrúpa a chuimsiú. Dá bhrí sin ba cheart go léireofar i sainmhínithe fosta na cineálacha eagraíochtaí éagsúla lena bhfuil baint ag saorálaithe.

Tugtar tábhacht na saorálaíochta maidir le heagraíochtaí seirbhísí sóisialta chun suntais sa tuarascáil. Ós rud é go bhféadfadh saorálaithe pobal agus eagraíocht araon a ionadú is féidir leo a bheith ina nasc tábhachtach idir eagraíochtaí agus pobail. Dá bhrí sin, tá tábhacht ag saorálaíocht mar chaoi léirithe do dhaoine aonair, ghrúpaí sóisialta agus phobail. Chruthaigh forbairt eagraíochtaí um chearta agus pobal leasa réimsí tábhachtacha maidir le féinléiriú agus abhcóideacht agus chun dúshlán a chur faoi noirm shóisialta fosta.

Is féidir le saorálaíocht tabhairt faoi riachtanais shóisialta agus noirm shóisialta a léiriú. Cé go bhféadfaidh nádúr na saorálaíochta agus an dóigh a léirítear í athrú thar am (mar shampla, an córas luachanna traidisiúnta um charthanas a threoraigh gníomhú saorálach in Éirinn) is gné shuntasach na saorálaíochta nach n-athraíonn thar am é gá an phobail agus an duine le féinléiriú.

Rinne litríocht le déanaí maidir le saorálaíocht stíleanna na saorálaíochta (lena n-airítear spreagthaí na saorálaíochta) a roinnt ina dhá phríomhshnáithe:

> 1) Ionannú le pobail leasa – is stíl chomhchoiteann na saorálaíochta í seo mar a bhfuil braistint láidir freagrachta pearsanta ag saorálaithe dá bpobal agus is é a bpríomhchúram ná rud a 'thabhairt ar ais' don phobal. San am a chuaigh thart is as éiteas láidir pobail a tháinig saorálaithe SFS.
>
> 2) An gá le léiriú an duine aonair, ar a dtugtar an modh 'frithluaileach' go minic - is stíl níos pearsanta an stíl saorálaíochta seo agus bíonn saorálaithe ag iarraidh rud a fhoghlaim nó rud a ghnóthú dóibh féin trí shaorálaíocht.

Taispeántar le taighde fosta go bhfuil próifíl na saorálaithe ag athrú agus is féidir go bhfuil saorálaithe ag déanamh roiseanna gairide gníomhaíochta saorálaí, seachas bheith ina mbaill in eagraíocht ar feadh a saol. (NCV 2002). Sa bhreis air sin tá sé le feiceáil go bhfuil stíl fhrithluaileach na saorálaíochta ag teacht chun cinn, rud a d'fhéadfadh a bheith ina dhúshlán faoi eagraíochtaí pobalbhunaithe mar SFSanna.

Forbairt na Seirbhíse um Fhaisnéis do Shaoránaigh

Ag deireadh na 1960í aithníodh go raibh gá ag an bpobal le faisnéis inrochtana maidir le teidlíocht agus seirbhísí. D'fhreagair roinnt comhlachtaí saorálacha don ghá seo trína seirbhísí faisnéise féin a fhorbairt. Bhí baint ag Muintir na Tíre leis na chéad ionaid faisnéise pobail a bhunú a bhí suite i gCeatharlach agus i dTiobráid Árann. Bunaíodh ionad faisnéise Chorcaí trí phróiseas difriúil mar Bhiúró Comhairle Saoránach go gairid ina dhiaidh sin.

Rinne an Chomhairle Náisiúnta Seirbhíse Sóisialaí[5], arna bunú i 1971, an ról a ghlacadh uirthi líonra de sheirbhísí faisnéise saorálacha a chur chun cinn agus a fhorbairt. I 1974 d'iarr an Rialtas ar an gComhairle Náisiúnta Seirbhíse Sóisialaí gníomhú mar an comhlacht lárnach maidir le hIonaid Faisnéise Pobail a fhorbairt, (arna n-athainmniú níba dhéanaí mar Ionaid Faisnéise do Shaoránaigh (IFSanna). Ón tús múnlaíodh an IFS go dlúth ar an mBiúró Comhairle Saoránach sa RA

Bhí na struchtúir, an bhéim ar an bpobal agus bheith ag brath ar shaorálaithe cosúil le chéile. B'fhorbairt shuntasach níba dhéanaí ná teacht chun cinn na bPríomh-ionad um Fhaisnéis do Shaoránaigh lánaimseartha ar fud na tíre a forbraíodh ina dhiaidh sin ina Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFSanna). Clúdaíodh réigiún geografach le gach SFS agus cuimsíodh roinnt Ionad Faisnéise do Shaoránaigh (IFSanna) iontu. Baintear úsáid as an múnla seo sa lá atá ann inniu.

Le linn na 1990í, mar chuid de sheirbhísí lánaimseartha a fhorbairt, d'aithin an Bord Náisiúnta Seirbhíse Sóisialaí an gá le maoiniú a fháil chun foireann ar phá a fhostú sna SFSanna chun oibriú i ndlúthchomhar le saorálaithe ar an mbonn go raibh soláthar faisnéise ag eirí níba chasta agus ag méadú agus nach mbéifí ag súil go mbeadh saorálaithe agus iad ag obair líon beag uaireanta in ann coinneáil cothrom le dáta le comhthéacs athraitheach.

I dtosach soláthraíodh maoiniú le haghaidh bainisteoirí forbartha a fhostú agus ina dhiaidh sin le haghaidh oibrithe faisnéise ar phá. Thosaigh Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh foireann a earcú fosta faoi scéimeanna Fostaíochta Pobail agus scéimeanna um Thionscnamh Post. Forbraíodh roinnt Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh gan baint ag saorálaithe i soláthar na faisnéise agus choinnigh cinn eile roinnt saorálaithe agus choinnigh cinn eile líon mór de shaorálaithe.

Struchtúr na Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh sa lá atá ann inniu

I láthair na huaire tá foireann sa tSeirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh atá comhdhéanta d'fhoireann ar phá, saorálaithe agus oibrithe scéime. Tá reáchtáil laethúil gach seirbhíse faoi fhreagracht na mBainisteoirí Forbartha atá freagrach do Bhoird Bhainistíochta shaorálacha. Ar an meán, soláthraíonn saorálaithe na Seirbhíse seirbhís trí huaire an duine in aghaidh na seachtaine. Ciallaíonn sé seo go soláthraíonn na 1,175 saorálaithe atá ag obair sa tSeirbhís faoi láthair aon trian de na huaireanta iomlána a sholáthraítear ag an tSeirbhís (agus dhá thrian eile á soláthar ag foireann ar phá agus ag oibrithe scéime).

San am céanna léiríonn siad níos mó ná 75% d'fhoireann na Seirbhíse. Is léir go bhfuil impleacht acmhainní ann maidir le líon na saorálaithe seo a oiliúint

[5] Athainmníodh an eagraíocht mar an Bord Náisiúnta Seirbhíse Sóisialaí níba dhéanaí. In 2000 rinneadh é a chumasc leis an mBord Náisiúnta Athshlánúcháin chun Comhairle a chruthú a athainmníodh mar an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh in 2007.

agus a bhainistiú. Athraíonn úsáid na saorálaithe go suntasach, áfach, ar fud na SFSanna agus cuid acu ag brath go hiomlán beagnach ar fhoireann ar phá agus ar oibrithe scéime agus cuid eile acu ag baint úsáid as líon mór saorálaithe chun seirbhísí a sholáthar.

Mar fhocal scoir bhí príomhról ag gníomhú saorálach agus ag saorálaíocht i bhforbairt stairiúil na seirbhíse. Bhain ionannas láidir áitiúil leis an ngniomhú saorálach seo i go leor cásanna agus mar thoradh ar bhunúis éagsúla SFSanna bíonn athrúcháin ann ar fud na seirbhíse maidir le cultúr agus cleachtas.

Samhaltáin chomparáideacha

Breathnaíonn an chaibidil seo ar sheirbhísí um fhaisnéis do shaoránaigh i dTuaisceart Éireann agus sa Ríocht Aontaithe. Agus breathnú á dhéanamh ar na samhaltáin seo feicimid go bhfuil difear ann maidir le forbairt seirbhísí faisnéise sa Ríocht Aontaithe, i dTuaisceart Éireann agus in Albain ó thaobh na staire de.

Tá roinnt cleachtas sainiúil ann, áfach, a bhaineann le ról na saorálaithe sna seirbhísí faisnéise sin agus lena rannchuidiú leo a d'fhéadfadh a bheith ina samhaltáin úsáideacha le breathnú ag an SFS maidir le forbairt saorálaithe sa tseirbhís. Mar shampla, in Éirinn, tá trí ról ann ina ngníomhaíonn saorálaithe sa tseirbhís agus aithníodh i bhfad níos mó ról sa RA, i TÉ agus in Albain lena ndéanann saorálaithe rannchuidiú. D'fhéadfadh BFS agus SFS róil ionchasacha eile a iniúchadh a d'fhéadfadh a bheith ag saorálaithe sa tseirbhís agus d'fhéadfadh siad éirí níos nuálaí maidir le húsáid saorálaithe sa tseirbhís fhoriomlán.

Céim II: Príomhthátail – Suirbhé Cainníochtúil Ar Líne

Is é seo an chéad suirbhé ar an mórscála ar shaorálaithe a rinne an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh riamh. Chomhlánaigh 437 saorálaithe san iomlán (níos mó ná 40%) ceistiúchán cuimsitheach ar líne faoi ról agus rannchuidiú na saorálaithe sa SFS.

Tháirg an suirbhé ar shaorálaithe sonraí faoi chomhdhéanamh déimeagrafach chohórt na saorálaithe de chuid an SFS, faoina n-eispéireas saorálaíochta sa SFS, a léargas faoina ról agus faoina bhfeidhm, agus a mbaint le gnéithe éagsúla an chláir oiliúna. Seo thíos achoimre ar na príomhthátail ón suirbhé.

Próifíl na Saorálaithe SFS

Tugtar le tuiscint leis na tátail gur dócha go mbíonn saorálaithe Éireannach, baininscneach, pósta agus 45 bliain d'aois nó níos sine. Go ginearálta meaitseálann an próifíl seo próifíl na saorálaithe atá le fáil in Daonáireamh 2006 (go ginearálta is as na meánaicmí agus as na haicmí gairmiúla saorálaithe, agus iad ina ndaoine atá 35 bliain d'aois agus níos sine). Ach tá céatadán na mban a oibríonn mar shaorálaithe sa tSeirbhís um Fhaisnéis do

Shaoránaigh (78%), áfach, difriúil ón bpróifíl náisiúnta atá scoilte go cothrom idir fhir agus mná.

Bíonn saorálaithe ina gcónaí ina gceantar áitiúil le níos mó ná 11 bhliain (77%), de ghnáth bíonn siad ar scor nó ag obair go lánaimseartha sa bhaile (50% ar scor agus 20% ag obair sa bhaile) agus bíonn cáilíochtaí tríú leibhéal nó gairmiúla acu. Tá níos mó ná leath na saorálaithe sa SFS ina saorálaithe ar bhonn seachtainiúil ar feadh suas le 5 bliana agus idir 3 huaire agus 5 huaire in aghaidh na seachtaine á dtabhairt acu. Tá 28% ina saorálaithe le 6-14 bliana agus tá beagnach 20% acu ina saorálaithe le 15 bliana nó níos mó.

Bá náisiúnaigh Éireannacha mórchuid na saorálaithe (90.9%) agus bhí an chuid eile ina náisiúnaigh neamh-Éireannacha. Léirítear an daonra ina iomláine leis an miondealú seo bunaithe ar na sonraí is déanaí atá ar fáil ón bPríomh-Oifig Staidrimh. Níl páistí cleithiúnacha ag mórán acu, mar gheall ar an bpróifíl aoise b’fhéidir (rud beag níos mó ná 20%), agus níl aon riachtanais speisialta ag an mórchuid acu (níos mó ná 95%).

Oiliúint agus soláthar faisnéise

Go ginearálta bhí saorálaithe sásta leis an ionduchtúchán agus leis an oiliúint a fuair siad sa SFS. Ach níor chomhlánaigh ach 16% de na saorálaithe oiliúint chreidiúnaithe FETAC (Comhairle na nDámhachtainí Breisoideachais agus Oiliúna) áfach agus de réir cosúlachta tá líon mór saorálaithe ann nach bhfuil oilte go leibhéil creidiúnaithe FETAC. (Is féidir seo a mhíniú i bpáirt leis an am a theastaíonn chun an oiliúint a dhéanamh i gcomparáid le líon na n-uaireanta a oibríonn an gnáthshaorálaí.
Sa bhreis air sin de ghnáth ní bhíonn an spéis chéanna i gcreidiúnú ag saorálaithe a bhfuil blianta móra curtha isteach acu agus bíonn saineolas ag roinnt saorálaithe cheana féin ar réimse áirithe amhail an dlí agus ní bhíonn a thuilleadh creidiúnaithe de dhíth orthu.) Sa bhreis ar oiliúint fhoirmiúil, ba iad na cineálacha tacaíochta is coitianta a fuair saorálaithe ná ‘obair mar bheirt le duine níos cleachtaithe’ agus ‘nuachtlitir agus modhanna cumarsáide eile’.

Dúirt oibrithe faisnéise saorálacha go raibh siad níos eolasaí faoi ghnéithe na seirbhíse a bhain le ‘soláthar faisnéise’ agus ‘comhairle a sholáthar’. Thug siad le tuiscint nach raibh siad chomh eolasach faoi na gnéithe a bhain le ‘haiseolas ar bheartas sóisialta’ agus ‘abhcóideacht a sholáthar’.

Ag breathnú ar fhoinsí faisnéise a úsáideann soláthraithe faisnéise saorálacha, is iad na cinn is coitianta ná an láithreán gréasáin um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus foilseacháin agus láithreáin ghréasáin ábhartha an rialtais. Dúirt na saorálaithe go raibh sé éasca dóibh faisnéis a rochtain ar an láithreán gréasáin um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus bhí siad sásta an fhoinse seo a úsáid. De réir na saorálaithe ba í an tacaíocht is tábhachtaí dóibh chun fiosruithe custaiméirí a fhreagairt ná foireann ar phá SFS, saorálaithe eile agus tacaíocht speisialtóra ó ghníomhaireachtaí saorálacha.

Dearcthaí faoina ról agus an tSeirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh

Cuireadh roinnt ceisteanna dearcaidh ar na freagróirí faoina dtuairim faoina ról agus faoi obair na seirbhíse.

Mheas na saorálaithe SFS a ghlac páirt sa staidéar a ról mar dhóigh chun an pobal áitiúil a nascadh leis na seirbhísí atá á soláthar ag an SFS agus ba í a dtuairim faoi thábhacht na hoibre a dhéanann an SFS a bhí ina phríomhfhachtóir maidir lena gcinneadh le bheith ina saorálaithe. Thug saorálaithe sa staidéar le tuiscint dá mbeidís míshásta le haon ghné dá gcuid oibre sa SFS, bhí duine éigin ann le labhairt leis. Chreid siad fosta gur coinníodh ar an eolas iad faoi fhorbairtí ina SFS. Ar an taobh eile, ní raibh aon teagmháil riamh ag mórchuid acu leis an SFS i mBaile Átha Cliath ós rud é nár shíl siad go raibh gá leis sin chun a gcuid oibre a dhéanamh sa SFS.

Mhothaigh na saorálaithe gur mhór ag gach duine a rannchuidiú - custaiméirí, foireann ar phá agus saorálaithe eile. Faoi dheireadh, luaigh siad nach mbeadh an SFS in ann oibriú go hiomlán gan saorálaithe, gur mhothaigh siad go mbeadh tionchar i gcónaí ag éiteas pobail láidir ar obair an SFS agus go mbeadh ar an SFS ról níos mó a ghlacadh uirthi maidir le grúpaí imeallaithe a thacú, amhail daoine le fadhbanna teanga agus daoine faoi mhíchumas intleachta.

Céim III: Príomhthátail - Taighde cáilíochtúil

Mar a luadh níba luaithe, rinneadh plé i bhfócasghrúpaí le saorálaithe agus le foireann ar phá (ochtar san iomlán) agus agallaimh aghaidh le haghaidh le príomhfhaisnéiseoirí (10 san iomlán) fosta. Chumasaigh an obair sna fócasghrúpaí iniúchadh níos doimhne ar shaincheisteanna a bhaineann le:

i) Ról agus feidhmiú saorálaithe laistigh den SFS

ii) A n-ábharthacht i gcomhthéacs na ndúshlán a bhaineann le héileamh atá ag méadú ar sheirbhísí agus castacht na faisnéise atá roimh an SFS anois.

iii) Cruth agus bainistíocht rannchuidiú na saorálaithe maidir le soláthar SFS náisiúnta sa todhchaí.

Is tuairimí suibiachtúla agus áirithe araon iad na tuairimí a léiríodh sna fócasghrúpaí, agus d’fhéadfadh siad, nó b’fhéidir nach bhféadfadh siad, léiriú cruinn a dhéanamh ar thuairimí lena nglactar laistigh den tSeirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh nó ar an réadúlacht eimpíreach ar fud na Seirbhíse.

Is é an rud a thairgeann an obair cháilíochtúil seo ná tuiscint ar raon agus ar dhoimhneacht na ndearcthaí maidir le feidhmiú reatha agus féidearthachtaí todhchaíocha na saorálaithe laistigh den tSeirbhís. Nuair a rinne rannpháirtithe sna fócasghrúpaí teoiricí ginearálta cuireadh caveat leo i gcónaí maidir le héagsúlacht ar fud na IFSanna aonair. Is iad na príomhlínte idirdhealaithe a aithníodh ná

i) Idir IFSanna arna dtreorú ag saorálaithe agus iad arna dtreorú ag foireann ar phá

ii) Idir IFSanna de thionscnamh sa phobal (roimh SFS a bhunú go minic) agus iad siúd de thionscnamh lasmuigh den phobal agus a cuireadh isteach ann

iii) Idir IFSanna uirbeacha agus tuaithe

D’ainneoin na ndifríochtaí sa bhealach ina soláthraítear na seirbhísí agus sa chultúr in IFSanna éagsúla, d’áitigh saorálaithe, foireann ar phá agus bainisteoirí forbartha go léir gur cheart nárbh fhéidir idirdhealú a dhéanamh ó thaobh an chliaint de idir faisnéis a sholáthraíonn saorálaí agus faisnéis a sholáthraíonn foireann ar phá. [6]. Laistigh d’fhócasghrúpaí na saorálaithe rinneadh an argóint gurbh é samhaltán na n-oifigeach faisnéise saorálach agus ar phá comhcheangailte a bhí ina shamhaltán soláthair luachmhar, agus samhaltán a roghnófaí thar shamhaltán na saorálaithe amháin.

[6] Ón taighde seo, níl aon bhunús ann le haghaidh aon idirdhealú a dhéanamh idir cháilíocht an tsoláthair faisnéise ag saorálaithe agus ag foireann faisnéise ar phá.

Príomhthátail an taighde cháilíochtúil

Cuimsíodh leis na príomhthátail

»Tiomantas láidir ar thaobh shaorálaithe agus fhoireann na IFSanna agus ar thaobh fhoireann an BFS, maidir le seirbhís faisnéise agus comhairle ardchaighdeáin a sholáthar ag pointe an riachtanais

» Tiomantas soiléir fógartha ón BFS do lárnacht rannchuidiú na saorálaithe i soláthar áitiúil seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus seirbhísí comhairle

» Comhchúram thar an tSeirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh maidir le cáilíocht agus comhleanúnachas an tsoláthair seirbhíse agus maidir le conas feabhsuithe sa soláthar seirbhíse a bhaint amach agus a choimeád sa dóigh is fearr

» An dea-chaidreamh atá ann go tipiciúil idir saorálaithe agus foireann ar phá laistigh de na IFSanna

» Dearcadh forleathan maidir le luach ar leith agus éifeachtacht shamhaltán an tsoláthair faisnéise agus comhairle le meascán de shaorálaithe agus fhoireann ar phá ag leibhéal áitiúil

» Aitheantas leathan go bhfuil soláthar faisnéise agus comhairle ag éirí níos casta agus níos éagsúla, go bhfuil an t-éileamh ar sheirbhísí ag méadú, agus gur dócha nach leor, faoi na coinníollacha seo, an cur chuige reatha maidir le hearcú, forbairt agus ról na saorálaithe

» Aitheantas atá ag méadú gur chruthaigh leibhéil mhéadaithe dífhostaíochta in Éirinn líon mór nua de shaorálaithe féideartha don tseirbhís. Tairgeann an dearcadh coiteann seo bonn daingean le tabhairt faoi fhorbairt thodhchaíoch ról na saorálaithe laistigh den tSeirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh.

D'aithin an plé sna fócasghrúpaí roinnt saincheisteanna le tabhairt fúthu fosta:

1) Tá teannas ann sa chaidreamh idir an BFS agus na SFSanna. De réir cosúlachta tá tionscnamh an teannais seo i bhforbairt stairiúil eilimintí éagsúla na Seirbhíse um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus i ndaoine aonair a ionannú lena seirbhís áitiúil. Féadfaidh baint a bheith ag an teannas seo fosta le frithbhainistíocht a d'fhéadfadh tarlú in eagraíochtaí saorálacha.

Taispeánann saorálaithe áirithe easpa feasachta maidir leis an dóigh a chomhdhéanann trí shnáithe an tsoláthair um Fhaisnéis do Shaoránaigh (láithreán gréasáin, seirbhís theileafóin agus na SFSanna) freagairt shingil do

riachtanas náisiúnta le haghaidh faisnéis, comhairle agus abhcóideacht a sholáthar.

2) Tá saincheisteanna eagrúcháin ann ar fud na seirbhíse a bhaineann le hidirghníomhú freagrachtaí reachtúla ar thaobh an BFS, neamhspleáchas stairiúil ar thaobh na SFSanna agus caidreamh an mhaoinithe idir an BFS agus na SFSanna. Mar shampla níl sé soiléir do líon mór na foirne agus na saorálaithe an ról don BFS é tacaíocht a thabhairt do shaorálaithe ar dhóigh dhíreach éigin nó an fheidhm de chuid an SFS áitiúil an ról sin le hacmhainní cúltaca ón BFS.

3) Tá dúshláin agus buarthaí ann maidir le leibhéil comhleanúnacha aonfhoirmeacha a fhorbairt agus a chinntiú i leith an tsoláthair faisnéise ar fud na Seirbhíse. Méadaíonn na buarthaí seo roimh éileamh méadaithe, go cainníochtúil agus go cáilíochtúil araon, maidir le seirbhísí comhairle agus faisnéise le linn
an choir chun donais eacnamaíoch reatha.

Faoi láthair níl aon dóigh chórasach ann chun cáilíocht an tsoláthair faisnéise a thomhas laistigh den tseirbhís agus ar fud na seirbhíse. Sa bhreis air sin ní mheasann SFSanna éagsúla soláthar abhcóideachta ag saorálaithe ar an mbealach céanna.

4) Bíonn iarmhairt ag na saincheisteanna seo (1-3 thuas) go buan ar eispéireas na saorálaithe laistigh den tseirbhís agus ar a ndearcadh faoina gcaidreamh leis an BFS.

Moltaí

Faoi cheannaireacht an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh, forbraíodh an tSeirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh ina seirbhís náisiúnta a bhfuil an-mheas uirthi. Tá líonra fairsing na SFSanna aontaithe le tiomantas do sholáthar seirbhíse agus d’fhorbairt leanúnach. Tugann na saorálaithe sa tseirbhís tacaíocht láidir don obair seo, agus i gcásanna áirithe bíonn soláthar na hoibre seo ag brath ar shaorálaithe.

Is timpeallacht dhinimiciúil í an timpeallacht ina n-oibríonn an tSeirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Chruthaigh an cor chun donais eacnamaíoch reatha, agus an borradh eacnamaíoch roimhe, éileamh atá ag méadú ar Sheirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus riachtanais faisnéise atá ag eirí níos casta a chruthaíonn dúshláin.

Táthar ag dul i ngleic leis na dúshláin timpeallachta seo trí fhócas straitéiseach a bhaineann leis an saoránach a shuí ag lár na dianiarrachta eagrúcháin. Mar gheall air sin, cuireann an fócas seo béim mhéadaithe ar chomhordú ar fud na seirbhíse agus ar obair i gcomhpháirtíocht. Ag leibhéal oibriúcháin is é an toradh atá air seo ná go bhfuil caighdeáin uilíocha an tsoláthair seirbhíse agus an mheasúnaithe á bhforbairt, chomh maith le seirbhísí abhcóideachta nua.

Go stairiúil agus sa chleachtas reatha tá ceangal ar bhonn prionsabail le baint shubstaintiúil saorálaithe sa tSeirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Ní gá go mbeadh aon chontrárthacht idir choincheap an tsoláthair seirbhíse bunaithe ar shaorálaithe agus ardchaighdeáin uilíocha seirbhíse a sholáthar. Baineann costais shubstaintiúla le saorálaithe a oiliúint agus a bhainistiú, áfach, agus ní mór iad sin a admháil go hiomlán.

Is féidir tábhacht leanúnach a leithéid de ghníomhú saorálach maidir le soláthar agus forbairt na seirbhíse sa todhchaí a mheas mar ábhar prionsabail agus riachtanais. Ach beidh sé deacair do ghníomhú saorálach atá fós áitiúil ó thaobh a threoshuímh agus a threo, ról leanúnach a fheidhmiú de réir mar a oibríonn an tSeirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh i dtreo chomhleanúnachas agus cháilíocht a seirbhíse a fhorbairt.

Tá sé riachtanach tábhacht an rannchuidithe reatha agus rannchuidiú ionchasach na saorálaithe sa todhchaí a chur in iúl ag leibhéal náisiúnta chomh maith le ag leibhéal áitiúil. Faoi láthair níl sé dealraitheach go bhfuil comhbhrí maidir le saorálaíocht agus úsáid saorálaithe ar fud na seirbhíse ina hiomláine.

Tá sé tábhachtach go ndéantar a leithéid de chomhbhrí maidir le ról na saorálaithe laistigh den tseirbhís a ghiniúint agus a chothú ar fud na seirbhíse in hiomláine.

Ról na saorálaithe SFS a nascadh le saoránacht ghníomhach

Molaimid go mbreathnaíonn BFS ar an bhfiúntas a bhainfeadh le coincheap na saoránachta a shuí ag croílár ionannas na Seirbhíse um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Glacann coincheap na saoránachta, agus an dóigh ina ndéanann sé cothromaíocht idir chearta agus fhreagrachtaí, suíomh idir an ghníomhaireacht shaorálach agus gníomhaireacht an Stáit. Ní hamháin go gcuireann saoránacht cúraim an tsaoránaigh mar ‘chliant’ ag croílár na dianiarrachta eagrúcháin, ach forálann sí chun oiriúnacht agus dlisteanacht ghníomhartha an tsaoránaigh a aithint mar ‘shaorálaí’ laistigh den tseirbhís.

Sa chás seo meastar go bhfuil an tSeirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh ar son na saoránach, arna treorú ag saoránaigh agus arna reáchtáil ag saoránaigh. Agus a leithéid d’ionannas aici, déantar an tSeirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh a shuí laistigh den tsamhlaíocht phoiblí mar léiriú eagrúcháin na saoránachta i gcleachtas. Déanfaidh an t-ionannú seo leis an bpobal náisiúnta an nóisean a thacú de bheith páirteach i ndianiarracht náisiúnta um fhaisnéis do shaoránaigh seachas dianiarracht áitiúil.

Má chuirfear choincheap na saoránachta mar ghné thábhachtach in ionannas eagrúcháin na Seirbhíse um Fhaisnéis do Shaoránaigh beidh sé i gcomhréir leis an rún atá leagtha amach i bPlean Straitéiseach an BFS 2009-2012 chun ‘páirt ghníomhach a bheith againn ag comhlíonadh fís an Rialtais i gcomhair seirbhís poiblí atá níos dírithe ar shaoránaigh’ (CIB2009: 10).

Tá sé i gcomhréir fosta le Tosaíocht Straitéiseach 3, eadhon, ‘a bheith ina idirghabhálaí lárnach iontaofa idir saoránaigh agus seirbhísí poiblí’ (CIB2009: 20).

Dá bhrí sin molaimid sraith chomhtháite gníomhartha a bheidh dírithe ar:

> » Ionannas eagrúcháin a fhógairt don tSeirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh mar sheirbhís náisiúnta lena gcuimsítear SFSanna, saorálaithe, foireann ar phá agus cliaint.
> » Comhbhrí a ghiniúint ar fud chomhpháirtithe an tsoláthair seirbhíse a shoiléiríonn na céimeanna oibriúcháin atá riachtanach chun straitéis chomhroinnte a sholáthar, go háirithe maidir le cáilíocht seirbhíse laistigh de chur chuige bunaithe ar an saoránach.
>
> Ba cheart an chomhbhrí seo a choimeád trí chumarsáid fheabhsaithe ar fud na seirbhíse.
>
> » Straitéis náisiúnta saorálaíochta a fhorbairt agus a fheidhmiú, a bheidh deartha chun tacú le riachtanais oibriúcháin, atá tréithrithe ag róil iolracha, earcú sprioctha, oiliúint speisialaithe agus aird ar bheathaisnéisí na saorálaithe.

Ba cheart na gníomhartha seo a cheapadh agus a fheidhmiú ar bhealach atá comhleanúnach le príomhthosaíochtaí agus cuspóirí oibriúcháin gaolmhara an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus a chomhpháirtithe um sholáthar seirbhíse, agus ar bhealach a thacaíonn go díreach leo, de réir mar atá leagtha amach ina bPlean Straitéiseach 2009-2012.

Tá na moltaí leagtha amach go mionsonraithe i gCaibidil a Cúig agus tá siad curtha i láthair anseo faoi cheithre theideal shainiúla:

1. Eilimintí chomhbhrí a chruthú ar fud na Seirbhíse um Fhaisnéis do Shaoránaigh

» Tiomantas BFS a fhógairt do bhaint a bheith ag saorálaithe sa tseirbhís mar phrionsabal agus mar riachtanas araon.
» Nádúr comhtháite an chur chuige thrí chainéal i leith soláthar na faisnéise a shoiléiriú agus a chur chun cinn maidir le seirbhís náisiúnta a sholáthar ag pointe an riachtanais.
» Bunaontas na seirbhíse a chur chun cinn, agus raon tionscnamh agus dílseachtaí bainteacha laistigh de na SFSanna á n-aithint san am céanna
» Coincheap na saoránachta mar luach bunúsach na Seirbhíse a fhorbairt, lena n-aontaítear an fhoireann, saorálaithe agus cliaint i leith cearta agus freagrachtaí a fheidhmiú.
» Ionannas náisiúnta níos láidre a chruthú agus a chur chun cinn don tSeirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh.
» Raon róil na saorálaithe laistigh den tSeirbhís a athsmaoineamh.
» Forbairt na Straitéise náisiúnta saorálaíochta don tSeirbhís a fheidhmiú agus a threorú, tríd an BFS, atá i gcomhréir leis an bPlean Straitéiseach 2009-2012.2.

2. Eilimintí oibriúcháin i straitéis saorálaíochta

» Róil na saorálaithe a leathnú agus líon róil na saorálaithe a shonrú laistigh den tSeirbhís, agus riachtanais oiliúna ghaolmhara san áireamh.

» Straitéis náisiúnta chun saorálaithe a earcú a chur ar bun atá dírithe ar na róil shonraithe.

» Clár Oiliúna an BFS a mhéadú, chun freastal ar na riachtanais oiliúna mhéadaithe a bheidh ann i bhfianaise róil bhreise na saorálaithe.

» Bunachar sonraí saorálaithe a chruthú (tá an cumas ann cheana féin sa chóras bailithe sonraí Oyster).

3. Freastal ar eispéireas na saorálaíochta

» Tuiscint a chothú i measc saorálaithe go bhfuil siad ina gcuid de chohórt náisiúnta.
» Córas aitheantais náisiúnta a fheidhmiú do sheirbhís saorálaíochta.
» Ríomh-iris do shaorálaithe a fheidhmiú chun tacú leis an tuiscint de chohórt náisiúnta agus chun ardán a sholáthar i gcomhair eispéiris agus eolas a chomhroinnt.
» Tacaíocht a thabhairt do shaorálaithe a mbeathaisnéisí saorálaíochta féin nó 'gairmréim' a fhorbairt agus a chur chun cinn laistigh den eagraíocht.

4. Mionathruithe struchtúracha a mholtar le haghaidh feidhmithe

» Freagracht a shannadh ag leibhéal na bainistíochta laistigh den BFS, arna tacú ag Foireann Forbartha Saorálaithe tiomanta agus líne bhuiséid.

» Na próisis a bhaineann le forbairt chomhoibritheach idir an BFS agus SFSanna a dhoimhniú.

» Freagracht shainiúil maidir le forbairt saorálaithe a shannadh do na Bainisteoirí Forbartha laistigh de na SFSanna.

» Ról de chomhordaitheoir saorálaithe a fheidhmiú ag leibhéal SFS/IFS, nuair a bhíonn líon mór saorálaithe ann.

» Breathnú ar an gcur chuige struchtúrach le glacadh maidir le baint ionchasach saorálaithe i bhforbairt seirbhísí abhcóideachta agus beartais shóisialta.

Cuirimid na moltaí seo faoi bhur mbráid agus aithint á déanamh gur córas an tSeirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh ina dteastaíonn plé ar athrú, agus go bhféadfadh sé a bheith ina thoradh ar athailíniú daoine agus ar an éagsúlacht ar fud na seirbhíse ná go mbogann an t-athrú ar aghaidh ar luasanna éagsúla i gceathrúna éagsula.

I ndeireadh na dála, tá na moltaí uile seo dírithe ar sprioc amháin, agus is é sin foirm agus caighdeán a chomhaontú go náisiúnta i leith seirbhís lena dtugtar tacaíocht go lárnach agus a sholáthraítear go háitiúil.

Cuireann an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh faisnéis, comhairle agus abhcóideacht neamhspleách ar fáil faoi sheirbhísí sóisialta agus poiblí trí citizensinformation.ie, tríd an tSeirbhís Theileafóin um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus tríd an líonra Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Tá siad freagrach as an tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid agus

cuireann siad seirbhísí abhcóideachta ar fáil do dhaoine faoi mhíchumas.

Ceannoifig: Bunurlár, Teach Ché Sheoirse, Sráid Chnoc na Lobhar, Baile Átha Cliath 2

t +353 1 605 9000 f +353 1 605 909943

e info@ciboard.ie w citizensinformationboard.ie