

**LIETUVOS HIDROMETEOROLOGIJOS TARNYBOS
PRIE APLINKOS MINISTERIJOS
VARTOTOJŲ APKLAUSOS
TYRIMO REZULTATAI**

Turinys

VARTOTOJŲ PASITENKINIMO SVARBA.....	3
I. BENDRAS HIDROMETEOROLOGINIŲ PROGNOZIŲ IR TEIKIAMŲ FAKTINIŲ ORŲ BEI HIDROLOGINIŲ SĄLYGŲ VERTINIMAS	4
I.1 Hidrologinių ir meteorologinių prognozių bei informacijos apie faktinius orus ir hidrologines sąlygas svarba.....	4
I.2 Hidrometeorologinių prognozių ir informacijos apie faktinius orus bei hidrologines sąlygas vertinimas	7
II. NAUDOJIMASIS HIDROMETEOROLOGINĖMIS PASLAUGOMIS	10
II.1 Kreipimaisi į Lietuvos hidrometeorologijos tarnybą prie Aplinkos ministerijos dėl hidrometeorologinių paslaugų per pastaruosius 12 mėnesių.....	10
II.2 Kreipimosi būdai dėl hidrometeorologinių paslaugų	11
II.3 Kreipimosi dėl hidrometeorologinių paslaugų priežastys	12
II.4 Pasitenkinimas rezultatu, t.y. reagavimu į kreipimąsi	13
II.5 Lietuvos hidrometeorologijos tarnybos bei jos teikiamų paslaugų įvertinimas	14
III. DEMOGRAFINIAI KLAUSIMAI	14
III.1 Respondentų pasiskirstymas	14
III.2 Naujų paslaugų poreikis	17
III.3 Vartotojų pasitenkinimo hidrometeorologinėmis paslaugomis indekso apskaičiavimas.....	19
III.3.1 VPI apskaičiavimas I alternatyva.....	19
III.3.2 VPI apskaičiavimas II alternatyva.....	19
IŠVADOS.....	21
Respondentų pasiūlymai Tarnybos teikiamų hidrometeorologinių paslaugų efektyvumui ir kokybei gerinti.....	23

VARTOTOJŲ PASITENKINIMO SVARBA

Vartotojų pasitenkinimo svarba aptarinėjama jau daugelį metų, tačiau pastaraisiais metais susidomėjimas šia tema labai išaugo. Pagal 2006 m. Europos Sąjungos viešojo administravimo tinklo (EUPAN, atsakingo už viešąjį administravimą Europos Sąjungos valstybėse) rezoliuciją, bendroji Europos veikla, pastangos, susiję su vartotojų pasitenkinimu turėtų būti nukreiptos į gerosios praktikos surinkimą ir rekomendacijų apklausoms, skirtoms vartotojų pasitenkinimui matuoti, sudarymą. Tam tikslui D. Britanijoje buvo sukurtas Pažangaus vartotojų aptarnavimo standartas, skirtas tirti viešųjų paslaugų sritis vartotojų tarpe. Buvo sudaryti klausimai, sutelkiant dėmesį į didžiausią įtaką vartotojų pasitenkinimui turinčius veiksnius.

Vykdamt apklausą šalies mastu respondentų skaičius turėtų siekti 1000–2000. (Pagal Vytauto Dikčiaus „Marketingo tyrimai. Teorija ir praktika“, 2003).

Remiantis nuostata, kad Lietuvos hidrometeorologijos tarnyba (toliau – Tarnyba) visuomet siekia suteikti savo vartotojams efektyvias, aukštos kokybės paslaugas, ir, norėdama sužinoti kaip vartotojai vertina Tarnybos pastangas, nustatyti tobulintinas veiklos sritis, siekti kokybiškesnio įvairių hidrometeorologinių paslaugų teikimo, internetinėje svetainėje www.meteo.lt. 2012 m. nuo spalio 3 d. iki gruodžio 3 d. patalpino anketą. Anketos klausimynas sudarytas pagal tyrimo metodiką, patvirtintą LR vidaus reikalų ministro 2009 m. birželio 30 d. įsakymu Nr. 1V-339 (Žin., 2009, Nr. 81-3391). Metodika, taip pat kita informacija apie vartotojų pasitenkinimą viešosiomis paslaugomis yra paskelbta Vidaus reikalų ministerijos interneto svetainėje „Viešojo administravimo kokybės iniciatyvos“ adresu <http://www.vakokybe.lt>.

Apklausoje dalyvavo 9365 respondentai. Pilnai atsakė į anketos klausimus 2315 respondentų.

Anketą sudarė trys stambios klausimų grupės:

Bendras hidrometeorologinių prognozių ir teikiamų faktinių orų bei hidrologinių sąlygų vertinimas;

Naudojimasis hidrometeorologinėmis paslaugomis;

Demografiniai klausimai;

Žinant konkrečius tyrimo tikslus, kiekviena stambi klausimų grupė turėjo detalesnius tikslinius klausimus ir sritis, kurioms reikia gilesnės gautų rezultatų analizės.

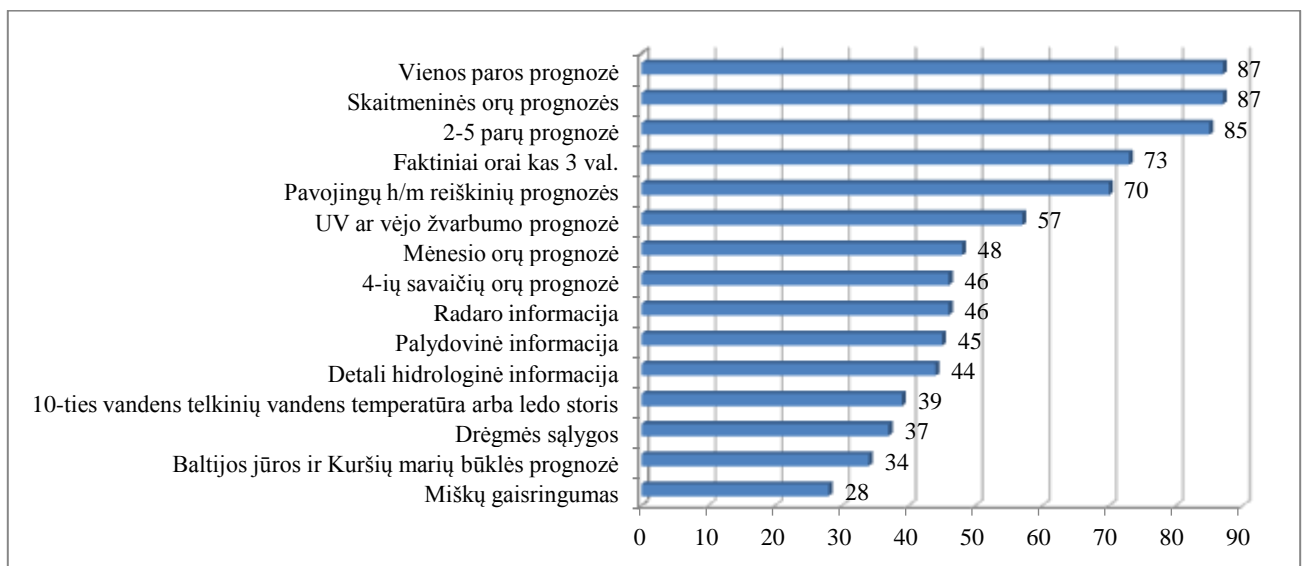
I. BENDRAS HIDROMETEOROLOGINIŲ PROGNOZIŲ IR TEIKIAMŲ FAKTINIŲ ORŲ BEI HIDROLOGINIŲ SĄLYGŲ VERTINIMAS

Remiantis EUPAN rekomendacijomis, klausimyno pirmoji dalis buvo skirta sužinoti kiek Tarnybos teikiamos hidrometeorologinės prognozės ir faktiniai orai bei hidrologinės sąlygos svarbios gyventojams ir kaip jie šias paslaugas vertina. Pateikta vertinimo skalė nuo 1 iki 5, kur 1 – visiškai nesvarbu (ar labai blogai), 5 – labai svarbu (ar labai gerai). Buvo pasiūlyta įvertinti 15-os teikiamų hidrometeorologinių paslaugų svarbumą vartotojams.

I.1 Hidrologinių ir meteorologinių prognozių bei informacijos apie faktinius orus ir hidrologines sąlygas svarba

Pirmasis vartotojų apklausos anketos klausimas buvo: „Kiek Jums yra svarbios hidrologinės ir meteorologinės prognozės ir informacija apie faktinius orus bei hidrologines sąlygas“?

Į šį klausimą atsakė 2553 vartotojai.

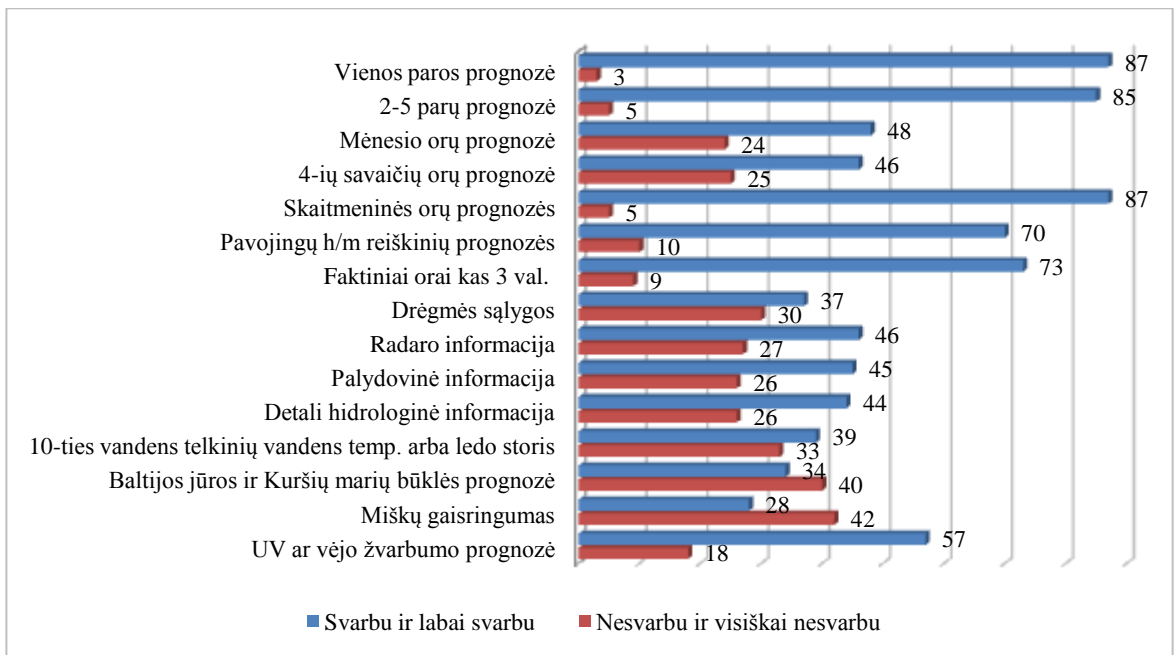


1 pav. Teikiamos hidrometeorologinės informacijos svarba (%) vartotojams

1 pav. pavaizduota kiek respondentų (%) įvertino teikiamas įvairias hidrometeorologines paslaugas kaip svarbias ir labai jiems svarbias. Nepaprastai didelis gyventojų susidomėjimas artimiausios paros orų prognozėmis. Net 87% respondentų jas pažymėjo kaip svarbias ir labai jiems svarbias. Tiek pat svarbios gyventojams ir skaitmeninės orų prognozės (87%). Nemažiau vartotojus domina 2–5 parų prognozės 5-iuose Lietuvos miestuose.

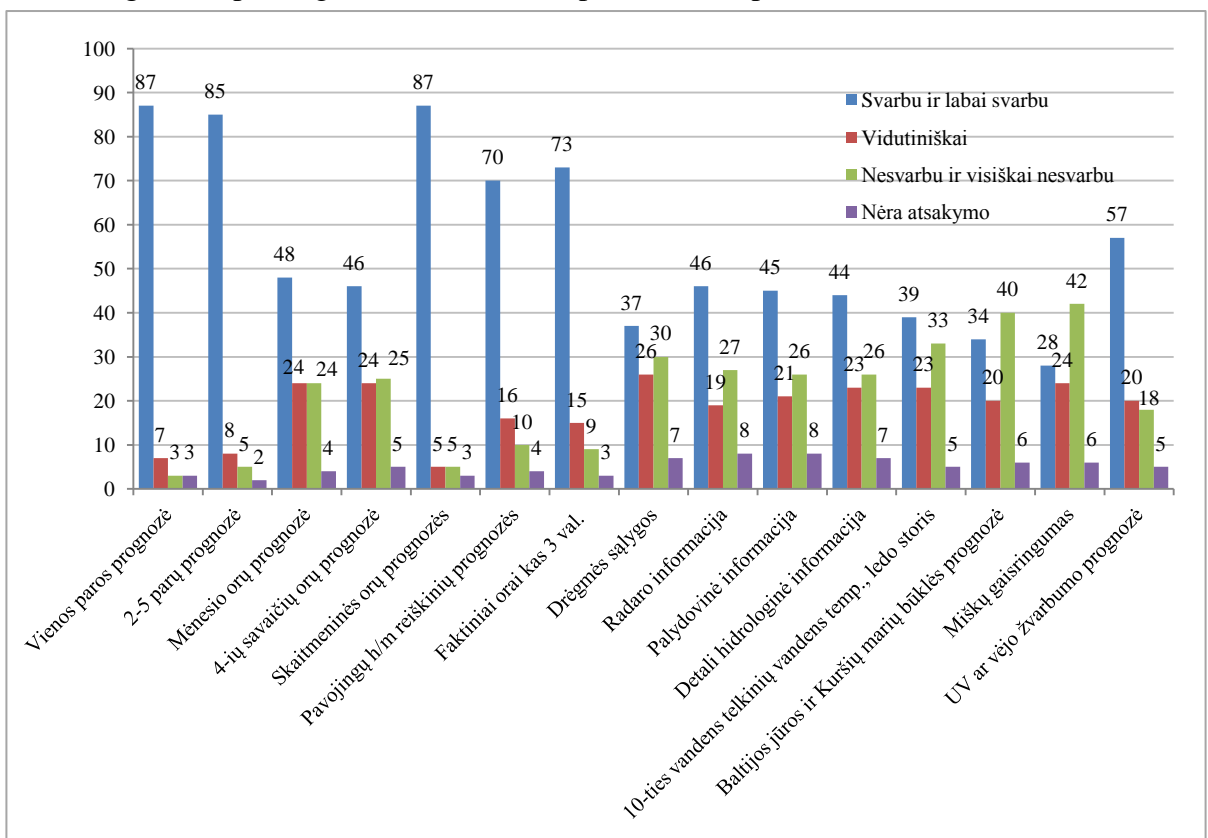
Nors 3–5% respondentų pareiškė, kad minėtos prognozės jiems nesvarbios, bet, akivaizdu, svetainėje lankosi, atrasdami kažką įdomaus, vedini smalsumo, tai atspindi 2 pav. Žemiau pateiktame 2 paveikslėlyje matome koks nesvarbių respondentams hidrometeorologinių paslaugų santykis su svarbiomis. Mėnesio ir keturių savaitių orų prognozės svarbios beveik pusei internetinės svetainės lankytojų. Ketvirtadaliui respondentų šios prognozės nereikalingos. Iš esamų hidrometeorologinių sąlygų vartotojams svarbiausi faktiniai orai kas tris valandas (73%). Kitos paslaugos, kaip antai, drėgmės sąlygos (37%), Baltijos jūros ir Kuršių marių vandens temperatūra ir bangos aukštis (34%), miškų gaisringumas (28%) svarbūs apie trečdaliui respondentų. Drėgmės

sąlygos nesvarbios trečdaliui vartotojų. O Baltijos jūros ir Kuršių marių vandens temperatūra ir bangos aukštis, bei miškų gaisringumas nesvarbūs atitinkamai 40% ir 42% atsakiusių respondentų.



2 pav. Teikiamos hidrometeorologinės informacijos svarbos ir nesvarbumo vartotojams rodikliai (%)

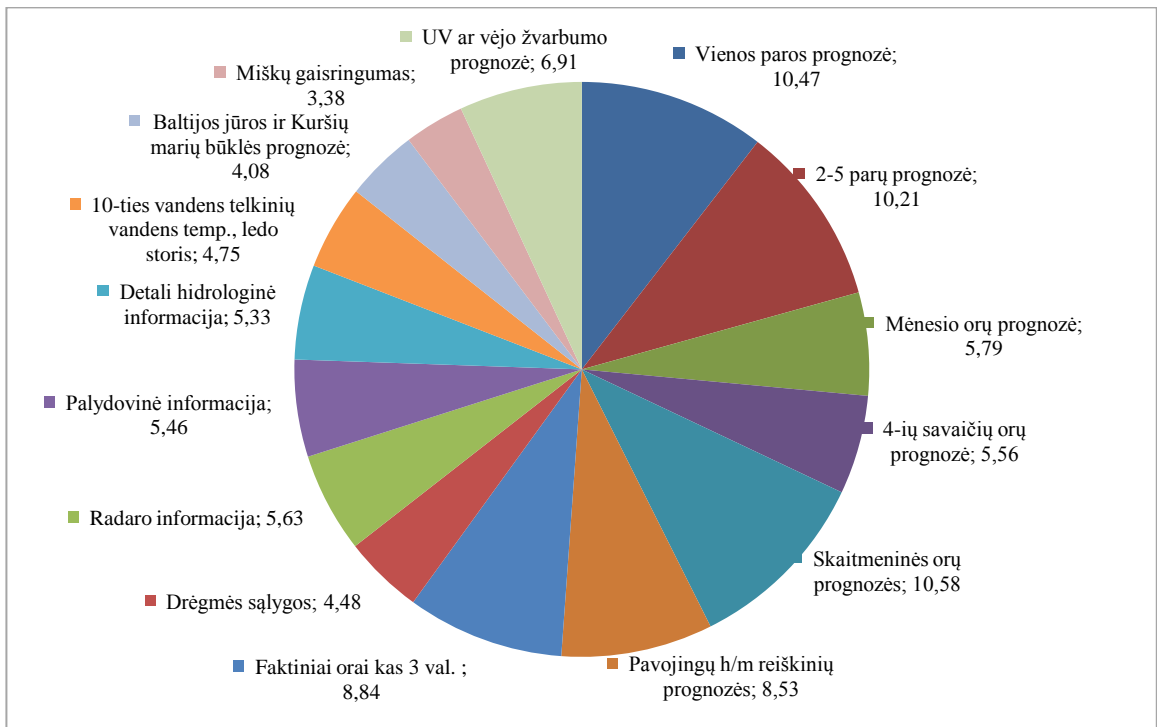
Matomai ši informacija svarbi tik tam tikrai, specifinei vartotojų daliai. Išsiskiria didesnis susidomėjimas radaro (46%) ir palydovine (45%) informacija, panašus – detalio hidrologinio informacija (44%). Ši informacija neaktuali ketvirtadaliui respondentų. UV ar vėjo žvorbumo prognozė svarbi nemažam respondentų skaičiui (57%). Visa vartotojų domėjimosi hidrometeorologinėmis paslaugomis statistika (%) pateikiama 3 pav.



3 pav. Teikiamų vartotojams hidrometeorologinių paslaugų poreikis (%)

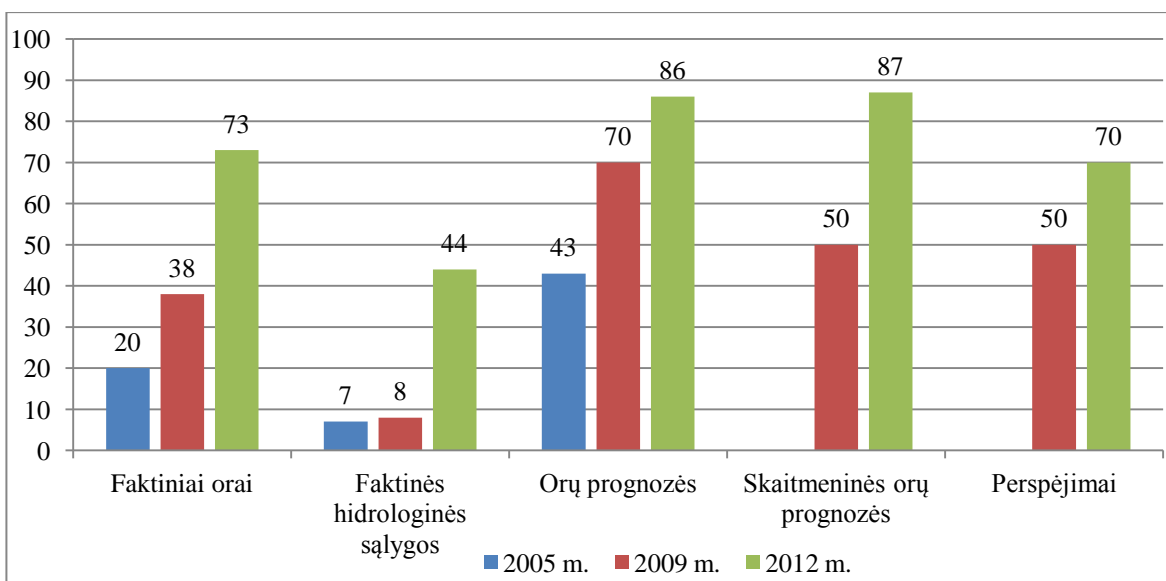
Išryškėja, kad abejingų vienos paros, 2–5 parų ir skaitmeninei orų prognozei vos 5–8%. Mėnesio ir keturių savaitių prognozėmis be tų naudotojų, kuriems jos svarbios (46, 48%), dar pasidomi ketvirtadalis lankytojų. Prie trečdaliao lankytojų, kuriems svarbios Baltijos jūros ir Kuršių marių vandens temperatūros, bangos aukščio ir ledo prognozės, informacija apie miškų gaisringumą, dar apsilanko 20, 24% žingeidžių respondentų. Vis dėlto žvejai siūlo hidrologinę informaciją ir jūros bei marių hidrologines prognozes pateikti plačiau ir internetinės svetainės meniu išdėstyti aukščiau (apie tai kitame – pasiūlymų skyriuje).

Kiekvienos labai svarbios vartotojams paslaugos lyginamasis svoris tarp labai svarbių hidrometeorologinių paslaugų atsispindi 4 pav.



4 pav. Labai svarbių vartotojams hidrometeorologinių paslaugų lyginamasis svoris

Vartotojų poreikio (%) hidrometeorologinei informacijai kitimas 2005–2012 m. pavaizduotas 5 pav.



5 pav. Vartotojų poreikio (%) hidrometeorologinei informacijai kitimas 2005 m., 2009 m., 2012 m.

Nuo 2005 m., kai numatomi orai buvo svarbūs 43% respondentų, 2009 m. apklausoje susidomėjusių orų prognozėmis (paros ir 2–5 parų) skaičius išaugo iki 70%, o 2012 m. iki 86%. Taigi, per 7 metus dvigubai išaugo orų prognozių svarba gyventojams. (5 pav.). Galima sakyti, kad buvo „užaugintas“ savas vartotojas. Ženkliai padidėjo ir skaitmeninių orų prognozių gerbėjų skaičius. 2009 m. skaitmeninės orų prognozės dar buvo naujas produktas. Iš visų toje apklausoje siūlomų hidrometeorologinių paslaugų (9 pozicijos) respondentai galėjo rinktis tik dvi jiems svarbiausias. Skaitmenines orų prognozes tada, kaip labiausiai dominančias, išsirinko ~50% atsakiusiųjų. 2012 metų apklausa parodė, kad skaitmeninių orų prognozių populiarumas išaugo net 37%. Jos tapo tokios pat populiaros kaip ir vienos paros orų prognozės. Pavojingų hidrometeorologinių reiškinių prognozes, kaip svarbias, 2009 m. pažymėjo 50% respondentų. 2012 m. jos tapo svarbios 70% atsakiusiųjų. Tokio susidomėjimo viena iš priežasčių gali būti ta, kad 2009–2012 m. padažnėjo (ar užfiksuojama) pavojingų hidrometeorologinių reiškinių, dėl to jie tapo labiau pastebimi ir nuostolingi vartotojams. Per 2005–2008 metus užregistruota 53 stichiniai ir katastrofiniai reiškiniai, 2009–2012 metais – 101. Vartotojų nuomonė apie pavojingų reiškinių prognozes, kaip ir apie skaitmenines orų prognozes, nebuvo tiriama, nes 2005 metais internetinėje svetainėje dar nebuvo sukurtų šių produktų. Reikia pažymėti, kad vartotojų lūkesčių ir pasitenkinimo tyrimų rezultatų palyginimas galimas tik tada, kai tyrimas atliekamas standartizuotu analogišku klausimynu.

2005 m. ir 2009 m. vartotojų apklausose buvo tiriama apskritai ar gyventojai domisi hidrometeorologine informacija, iš kur ją gauna, internetinės svetainės patrauklumas, apimtis, internetinis vaizdavimas, t.y. siekta įvertinti Tarnybos puslapį, jo konkurencingumą rinkoje.

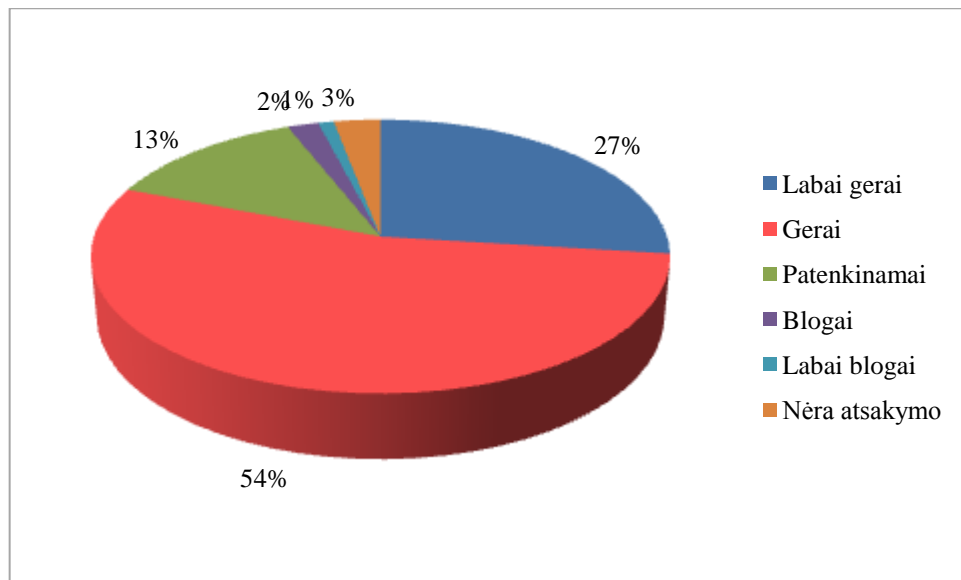
2012 m. klausimynas sietinas su vartotojo patirtimi gaunant tam tikrą paslaugą ir parodo kaip gauta paslauga atitinka vartotojo lūkesčius ir reikmes. Todėl dalinai palyginti buvo galima tik kelias paslaugas. Kadangi 2005 m., 2009 m. anketoje buvo pasiūlyta rinktis tik dvi svarbiausias lankytojams paslaugas, tai 5-ių paslaugų lyginimas yra nekorektiškas.

I.2 Hidrometeorologinių prognozių ir informacijos apie faktinius orus bei hidrologines sąlygas vertinimas

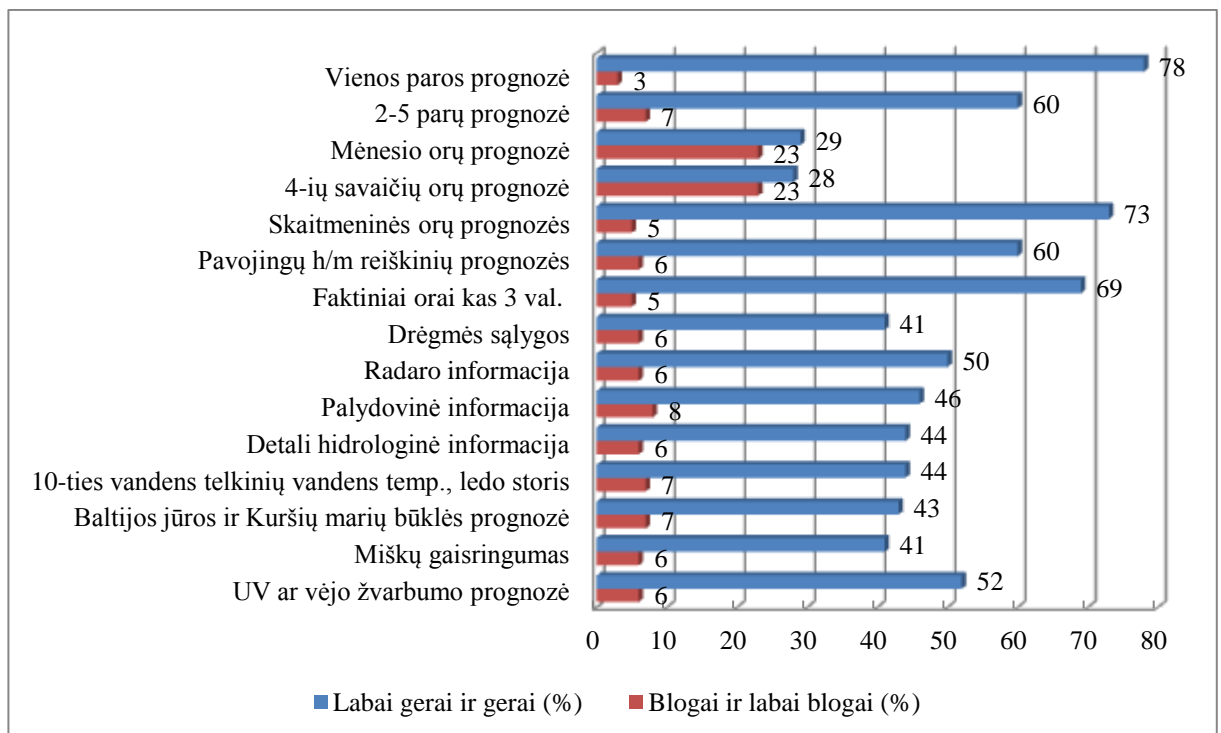
Antrasis vartotojų apklausos anketos klausimas: „Kaip vertinate hidrometeorologines orų prognozes ir informaciją apie faktinius orus bei hidrologines sąlygas?“

Vartotojų poreikių ir lūkesčių žinojimas leidžia nustatyti kokių paslaugų tikimasi, kurių paslaugų kokybė tobulintina. Šioje klausimyno dalyje gauti rezultatai apie bendrą vartotojų pasitenkinimą Tarnybos teikiamomis hidrometeorologinėmis paslaugomis ir atskirų hidrometeorologinių paslaugų vertinimą.

6 pav. pavaizduota, kad Tarnybos teikiamos paslaugos ir hidrometeorologinė informacija vertinami: gerai ir labai gerai – 81%, patenkinamai – 13%, neigiamai – 3%. Gana aukštas bendras vertinimas gali būti traktuojamas kaip priežastis nieko nekeisti. Vienok, vartotojų pasitenkinimas sietinas su jų patirtimi ir vertinimu, gaunant tam tikrą konkrečią hidrometeorologinę paslaugą ir parodo, kaip gauta paslauga atitinka vartotojo poreikius.



6 pav. Bendras vartotojų pasitenkinimas Tarnybos teikiamomis h/m prognozėmis ir faktine hidrometeorologine informacija

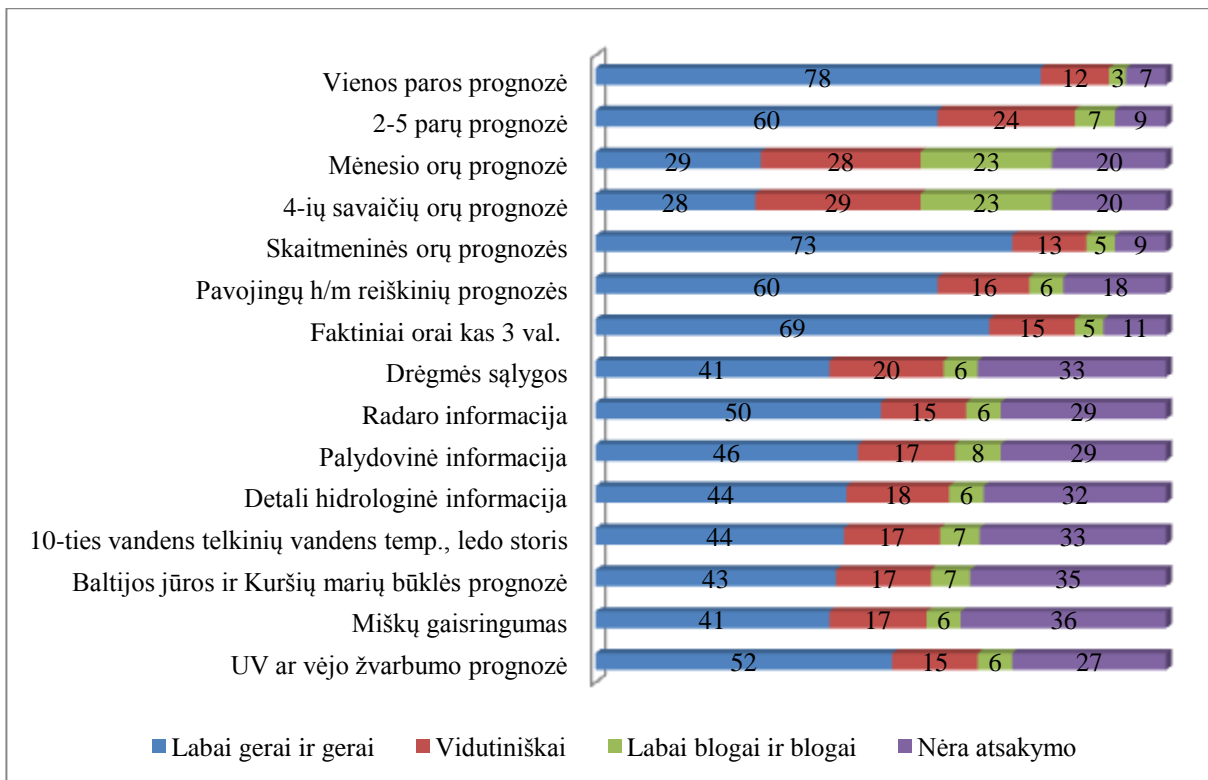


7 pav. Vartotojų pasitenkinimo ir nepasitenkinimo įvairia hidrometeorologine informacija rodikliai

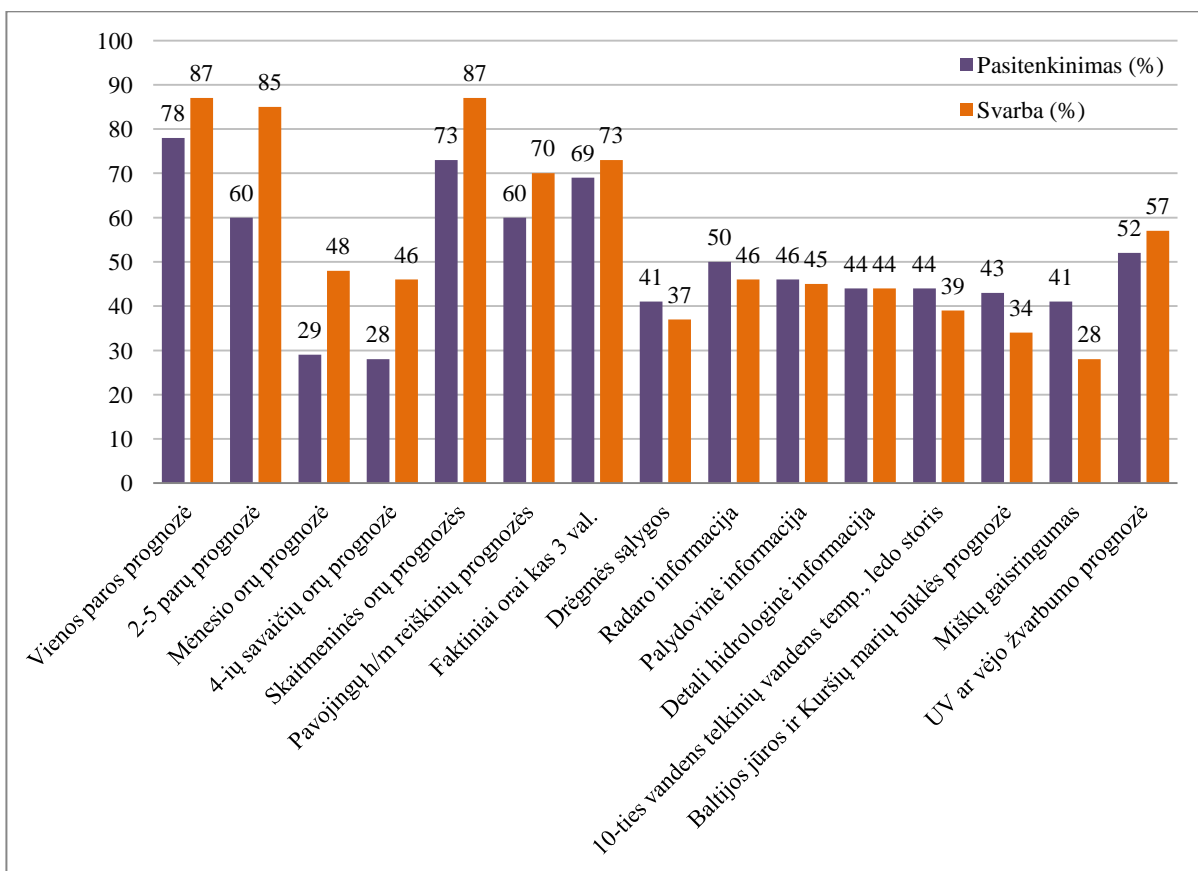
7 pav. matome, kad geriausiai vartotojų lūkesčius atitinka vienos paros (78% įvertino gerai ir labai gerai) ir skaitmeninės orų prognozės (73%). Palankiai vartotojai vertina faktinių orų skelbimą internetinėje svetainėje, pavojingų hidrometeorologinių reiškinių ir vėjo žvorbumo prognozes. Žemas vartotojų pasitenkinimo lygis mėnesio ir keturių savaitių prognozėmis. Neigiamai jas įvertino ketvirtadalis vartotojų. Apskritai, išskyrus mėnesio ir 4-ių savaitių prognozes, Tarnybos teikiamomis hidrometeorologinėmis paslaugomis vis dar nepatenkinti vidutiniškai 6% vartotojų (7 pav.).

Visas hidrometeorologinių paslaugų vertinimo spektras pavaizduotas 8 pav.

Vidutiniškai vertinantys hidrometeorologines paslaugas, o tai 12–29% vartotojų, yra tie žmonės, kurie, pagerinus paslaugų pateikimą ir kokybę, galėtų būti tarp gerai ir labai gerai vertinančių Tarnybos darbą.



8 pav. Vartotojų pasitenkinimas (%) įvairiomis hidrometeorologinės veiklos sritimis

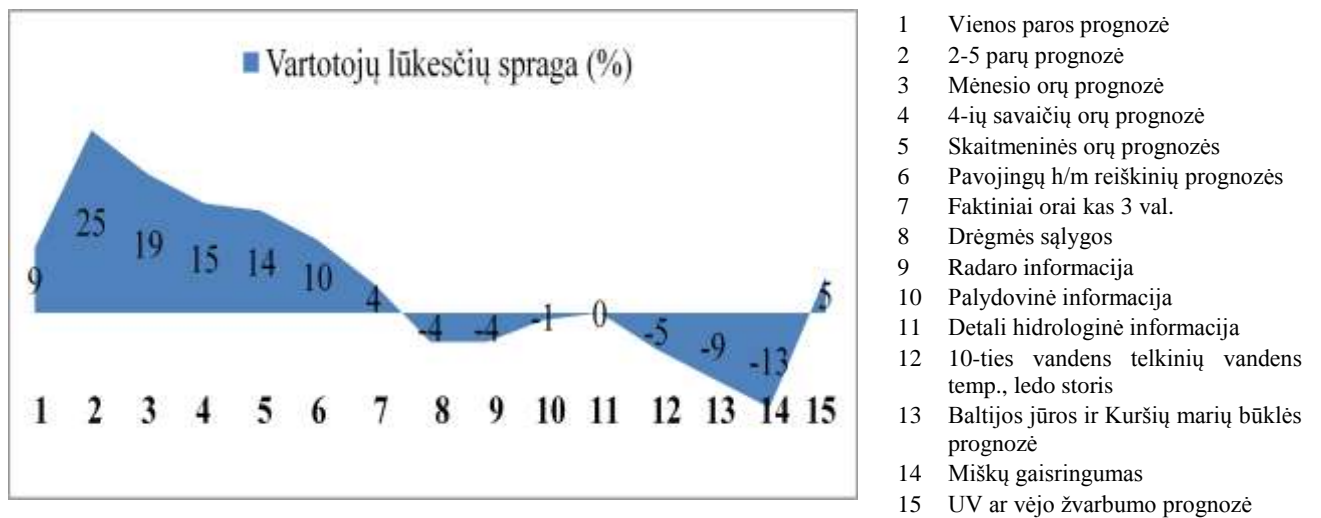


9 pav. Vartotojams teikiamų hidrometeorologinių paslaugų svarba ir pasitenkinimas gaunamomis paslaugomis

9 pav. vartotojų pasitenkinimo rodikliai palyginami pagal tam tikrus kokybės kriterijus (labai gerai ir gerai) su paslaugų svarba vartotojams (labai svarbu ir svarbu). Toks tyrimo rezultatų

pateikimas leidžia nustatyti tobulintinas hidrometeorologinių paslaugų teikimo sritis ir yra naudinga priemonė priimant vadybos sprendimus. Iš 9 pav. galima matyti kurių paslaugų svarbumas yra aukštas, o su jomis susijęs vartotojų vertinimas (pasitenkinimas) – žemas. Tokiu būdu nustatysime kurios paslaugos tobulintinos. Tokios paslaugos kaip paros, skaitmeninė orų prognozė, faktiniai orai, kurios yra svarbios vartotojams, jos gerai vertinamos. Kad pasiekti status quo, t. y. užpildyti vartotojų lūkesčių spragą, betruksta tik kelių procentų. 2–5 parų prognozė labai svarbi vartotojams, o su ja susijęs pasitenkinimas yra žemokas. Nors mėnesio ir 4-ių savaitių prognozė svarbi pusei respondentų, pasitenkinimas jomis – žemas. Apie pavojingus reiškinius vartotojai sužino iš bendrųjų prognozių, todėl atskira pavojingų reiškinių perspėjimo paslauga mažiau paklausi, bet vartotojų, kuriems ji svarbi, lūkesčius patenkina taip pat kaip ir paklausesnės prognozės. Vėjo žvurbumo prognozė labai gerai patenkina tuos respondentus, kuriems ji svarbi.

9 pav. dešinėje pusėje pavaizduotomis paslaugomis vartotojai nėra patenkinti, bet jų santykinis svarbumas dabartinėje kokybėje, taip pat nedidelis.



9a pav. Įvairių teikiamos h/m informacijos sričių kokybės neatitikimas (+%) ir atitikimas (-%) vartotojų lūkesčiams

9a pav. tiesiogiai neatspindi hidrometeorologinės paslaugos populiarumo, bet įdomus tuo, kad parodo, kurių paslaugų kokybės pagerinimo vartotojai labiausiai tikisi. Didžiausias vartotojų lūkestis – pagerinti 2–5 dienų prognozių patikimumą. Štai vėjo žvurbumo prognozė gerai patenkina vartotojų, kuriems ji svarbi, lūkesčius. Tik 5% skiria paslaugą nuo visiško vartotojų pasitenkinimo. Palyginę su 9 pav., galime pastebėti, kad vartotojai, aišku, norėtų geresnės kokybės paklausesnėms paslaugoms.

II. NAUDOJIMASIS HIDROMETEOROLOGINĖMIS PASLAUGOMIS

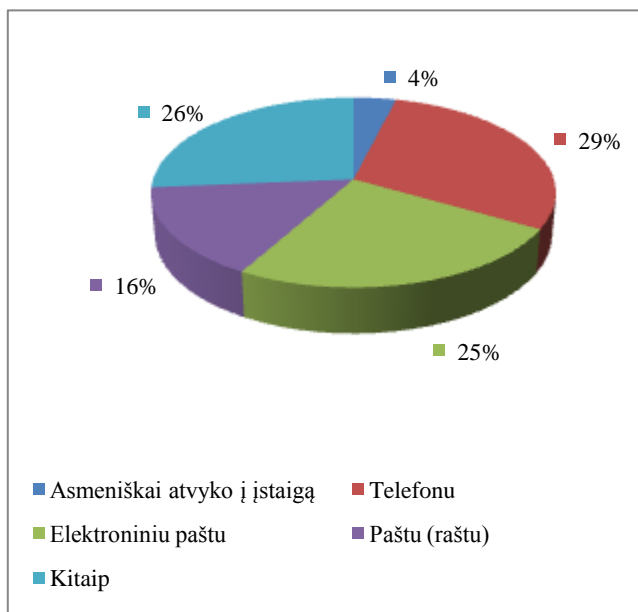
II.1 Kreipimaisi į Lietuvos hidrometeorologijos tarnybą prie Aplinkos ministerijos dėl hidrometeorologinių paslaugų per pastaruosius 12 mėnesių

Siekiant nustatyti vartotojų naudojamasi hidrometeorologinėmis paslaugomis, pateiktas klausimas: „Ar per pastaruosius 12 mėnesių kreipėtės į Lietuvos hidrometeorologijos tarnybą prie Aplinkos ministerijos dėl hidrometeorologinių paslaugų?“

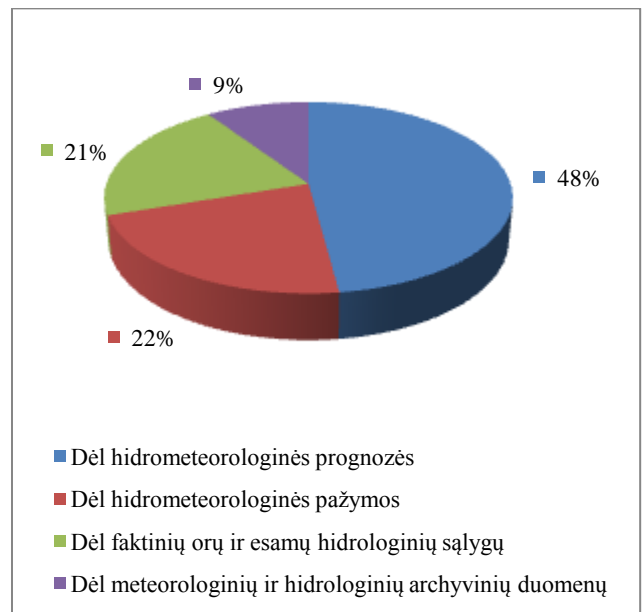
Per pastaruosius 12 mėnesių dėl įvairių hidrometeorologinių paslaugų iš 2552 respondentų, pildžiusių anketą iki II dalies, į Tarnybą kreipėsi 37 vartotojai. Toks respondentų kiekis neatitinka minimalios imties dydžio. Kai respondentų skaičius neviršija 100, prie tyrimo patikimumo, sudarančio tik 50% (dažniausiai tyrimuose naudojama 95% patikimumas) prisideda didesnė kaip 10% statistinė paklaida (atsirandanti dėl to, kad vykdoma ne ištisinė apklausa).

Tokiu būdu, apklausos rezultatai atspindės mažos vartotojų grupės požiūrius.

Anketoje pateikti tokie kreipimosi dėl hidrometeorologinių paslaugų būdai: 1. asmeniškai atvykti į įstaigą; 2. telefonu; 3. elektroniniu paštu; 4. paštu (raštu); 5. kitaip (įrašykite).



10 pav. Vartotojų naudojami h/m paslaugų gavimo būdai



11 pav. Vartotojų gaunamų h/m paslaugų paklausimas

Pateiktoje diagramoje atsakymų rezultatai rodo, kad vartotojai 2012 metais naudojo visomis „sėsliomis“ komunikacijos priemonėmis (10 pav.).

Greičiausiai gauti hidrometeorologines paslaugas vartotojai tikisi telefonu. Ketvirtadalis vartotojų jų prašo elektroniniu paštu. Taip pat ketvirtadalis respondentų būdą gauti hidrometeorologines paslaugas „kitaip“ įrašė kaip naudojimąsi Tarnybos internetine svetaine.

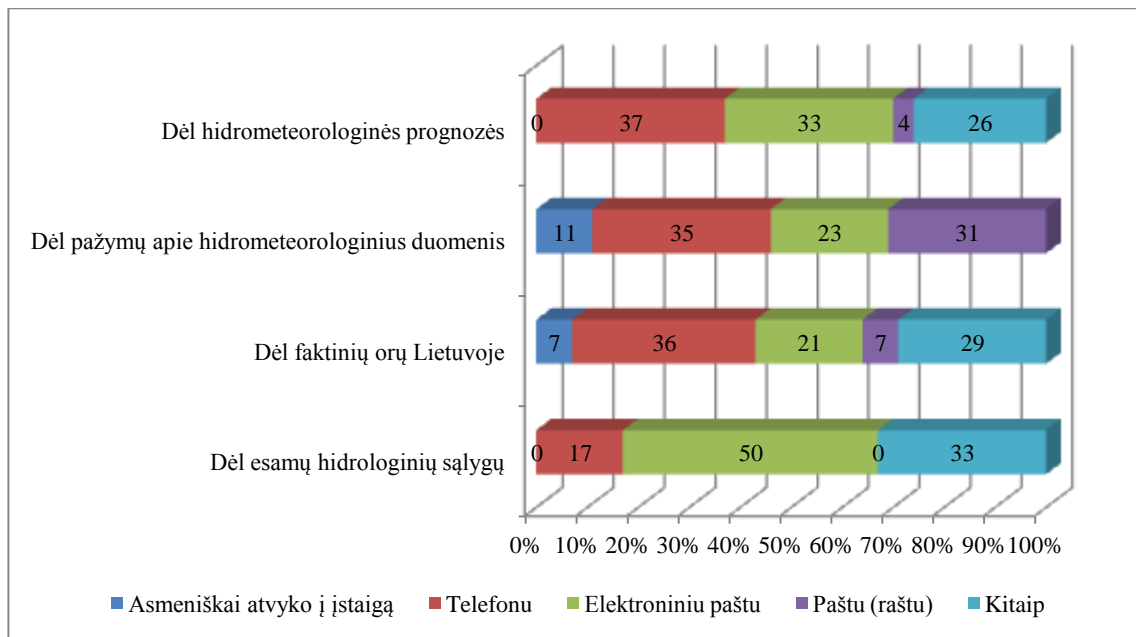
Minėtais paslaugų gavimo būdais vartotojai dažniausiai naudoja norėdami sužinoti hidrometeorologines prognozes (11 pav.).

II.2 Kreipimosi būdai dėl hidrometeorologinių paslaugų

Respondentams buvo užduoti klausimai apie kreipimosi būdus dėl hidrometeorologinių paslaugų:

1. Koku būdu kreipėtės dėl šios dienos, nakties, 2–5 parų, skaitmeninės, mėnesio, Baltijos jūros ir Kuršių marių vandens temperatūros ir bangos aukščio prognozės?
2. Koku būdu kreipėtės pažymų apie praėjusio laikotarpio meteorologines, hidrologines ir agrometeorologines sąlygas ir archyvinius duomenis?
3. Koku būdu kreipėtės dėl faktinių orų Lietuvoje?
4. Koku būdu kreipėtės dėl esamų hidrologinių sąlygų?

Šių klausimų atsakymus atvaizduoja 12 pav.



12 pav. Hidrometeorologinių paslaugų gavimo būdai

Nagrinėjant koku būdu gyventojai gauna tam tikras hidrometeorologines paslaugas, įdomu pažymėti, kad, nepaisant mažo, nereprezentatyvaus atsakiusiųjų kiekio, diagramose matome gana tikėtiną kreipimūsi būdų dėl tam tikros hidrometeorologinės informacijos, pasiskirstymą (12 pav.).

Paros ir 2–5 parų prognozės dažniausiai teiraujamosi telefonu. Tarp trečdalis vartotojų populiaru užklausa elektroniniu paštu. Ketvirtadalis vartotojų, atsakę „kitai“, naudojami Tarnybos internetine svetaine. Ji populiariausia norintiems sužinoti Baltijos jūros ir Kuršių marių vandens temperatūrą ir bangos aukštį. Mėnesio ir skaitmeninių prognozių atsakiusieji dažniausiai teiraujami elektroniniu paštu. Raštu per Lietuvos paštą buvo užklausta tik mėnesio orų prognozių.

Lyginant su 2005 m. ir 2009 m. tyrimais, išliko nepakitęs dalyvavusiųjų apklausoje žmonių skaičius, besirenkančių internetinę svetainę hidrometeorologinės informacijos paieškai.

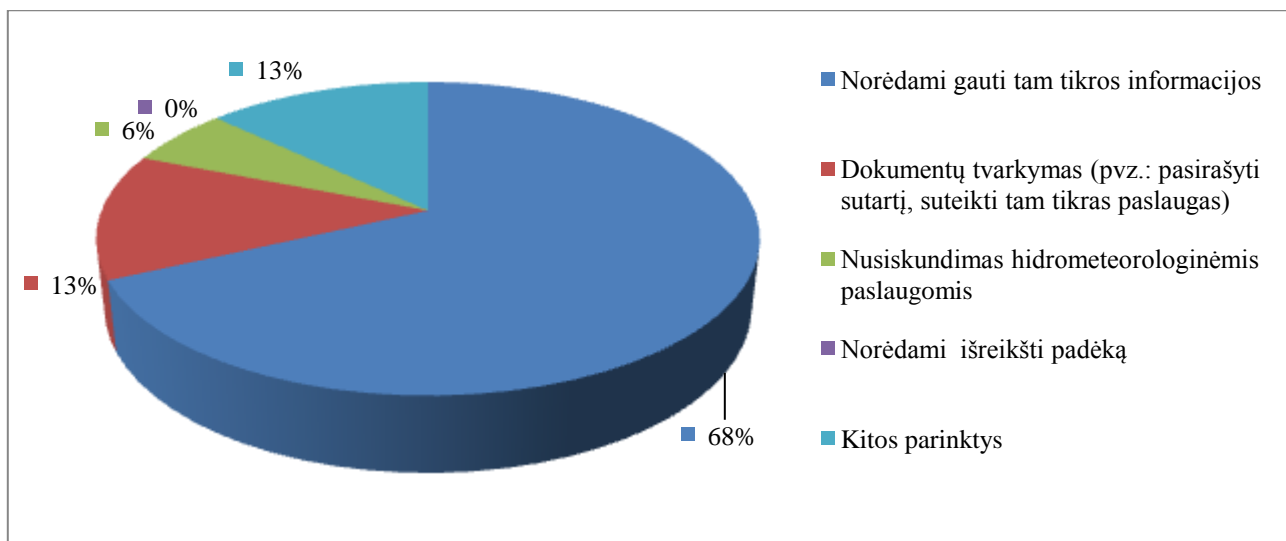
Pažymos apie hidrometeorologines ir agrometeorologines sąlygas užsakomos dažniausiai telefonu, trečdalis atsakiusiųjų užsako pažymas raštu (paštu). Ketvirtadalis vartotojų teikia pirmenybę elektroniniam paštui.

Greičiausias būdas sužinoti faktinius orus Lietuvoje, kaip mano daugiau kaip trečdalis vartotojų, paskambinti į Lietuvos hidrometeorologijos tarnybą. Beveik trečdalis vartotojų tuo tikslu aplanko Tarnybos internetinę svetainę.

Esamų hidrologinių sąlygų pusė atsakiusiųjų vartotojų teiraujasi elektroniniu paštu. Trečdaliui respondentų pakanka informacijos Tarnybos internetinėje svetainėje.

II.3 Kreipimosi dėl hidrometeorologinių paslaugų priežastys

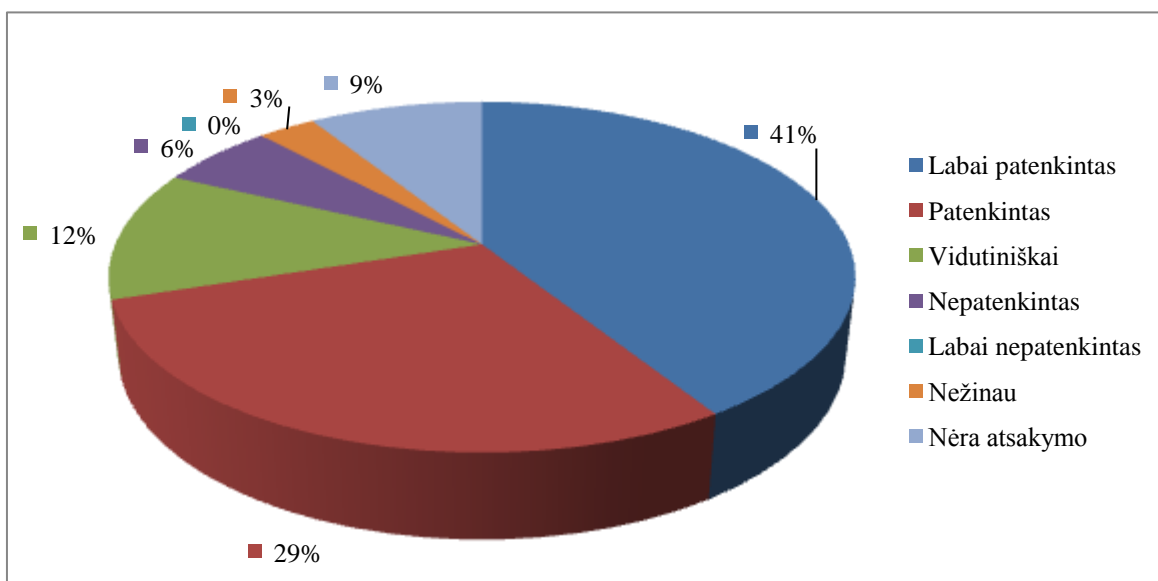
Iš hidrometeorologinės veiklos sukurtų paslaugų dviems trečdaliams besikreipusiųjų gyventojų reikalingiausia yra informacija (13 pav.). Kaip galite matyti 11 pav., paklausiausia yra informacija apie hidrometeorologines prognozes. Norėdami išreikšti padėką, gyventojai nesikreipė raštu, bet telefonu, elektroniniais laiškais kartais dėkoja. Nemažai padėkų sulaukta anketos užklausoje apie pageidavimus, kuriuos aptarsime kitame skyriuje.



13 pav. Vartotojų kreipimosi į Tarnybą priežastys

II.4 Pasitenkinimas rezultatu, t.y. reagavimu į kreipimąsi

Galima pasidžiaugti, kad 70% besikreipusiųjų liko labai patenkinti ir patenkinti suteiktomis paslaugomis ir hidrometeorologijos tarnybos darbuotojų reagavimu į kreipimąsi. Vidutiniškai įvertinusių buvo daugiau kaip dešimtadalis (12%) respondentų. Taigi, 12% – rezervas (ar riba), Tarnybos paslaugų tobulinimui.



14 pav. Vartotojų gautų h/m paslaugų kokybės įvertinimas

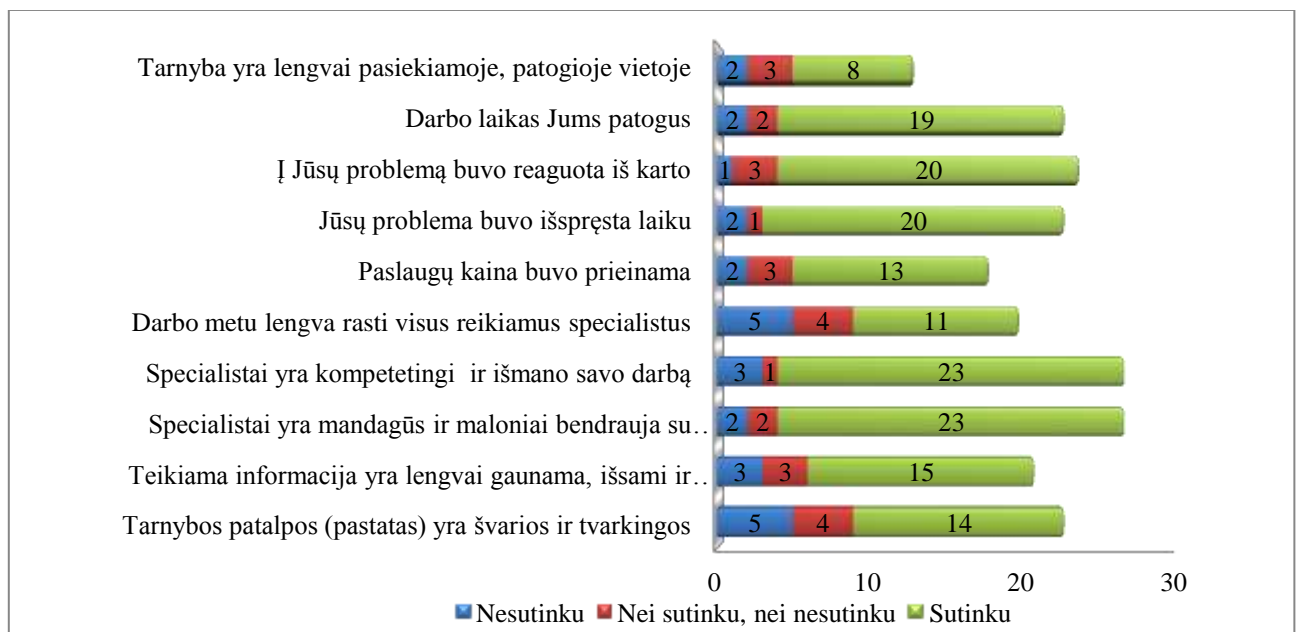
Vis dėlto 6% respondentų nepatenkino savo lūkesčių. Dažniausiai tai yra noras tikslesnių prognozių. Kaip minėta, dėl mažos imties, šiuo klausimu respondentų nuomonė gali neatspindėti tikro rezultato.

II.5 Lietuvos hidrometeorologijos tarnybos bei jos teikiamų paslaugų įvertinimas

Vartotojų pasitenkinimą lemia daugelis veiksnių. Tiriant vartotojų pasitenkinimą, svarbu suprasti, kokie pagrindiniai veiksniai yra svarbiausi vartotojams ir turi didžiausią įtaką jų pasitenkinimui viešosiomis paslaugomis.

Vertinant Lietuvos hidrometeorologijos tarnybą bei jos teikiamas paslaugas, buvo atsižvelgta į užsienio šalių patirtį vartotojų pasitenkinimo tyrimuose ir išskirti veiksniai, lemiantys vartotojų pasitenkinimą. Šie veiksniai išdėstyti 15 pav. Juos anketoje įvertino 13–27 vartotojai. Turint omenyje, kad asmeniškai į įstaigą atvyksta 4% vartotojų, tam tikrus veiksnius įvertino tik apie 1%. Taigi, toks imties dydis vartotojų pasitenkinimo tyrimuose neleidžia spręsti apie tyrimo rezultatų patikimumą.

Kadangi anketoje iškelti teiginiai gana svarbūs, siekiant sudaryti vartotojams teigiamą Tarnybos įvaizdį, pateikiame atsakiusiųjų vartotojų vertinimą 15 pav.



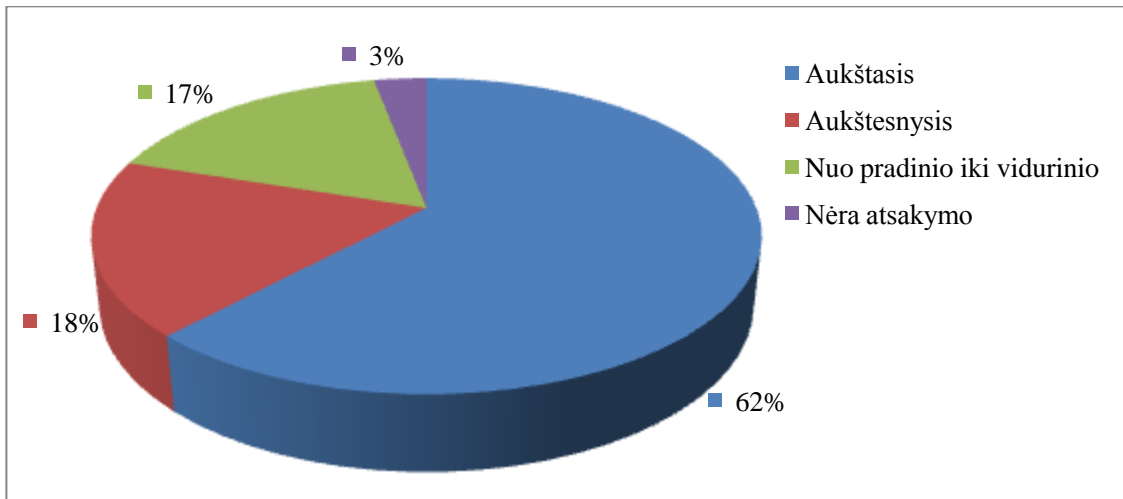
15 pav. Vartotojų pasitenkinimą h/m paslaugomis lemiančių veiksnių vertinimas

Akivaizdi gana teigiama vartotojų nuomonė apie Tarnybos specialistus – jie kompetetingi, maloniai bendrauja su klientais, iš karto reaguoja į prašymus ir laiku juos įvykdo. Ryškiausia neatitiktis tarp vartotojų lūkesčių ir pasitenkinimo yra, respondentų nuomone, pernelyg didelės paslaugų kainos. Tarnybos įvaizdžiui kenkia ir nepatogi, klaidi pastato vieta mieste.

III. DEMOGRAFINIAI KLAUSIMAI

III.1 Respondentų pasiskirstymas

Populiariausia Tarnybos interneto svetainė tarp aukštąjį išsilavinimą turinčių vartotojų (62%). Mažesnio išsilavinimo žmonės sudaro trečdalį lankytojų (16 pav.).



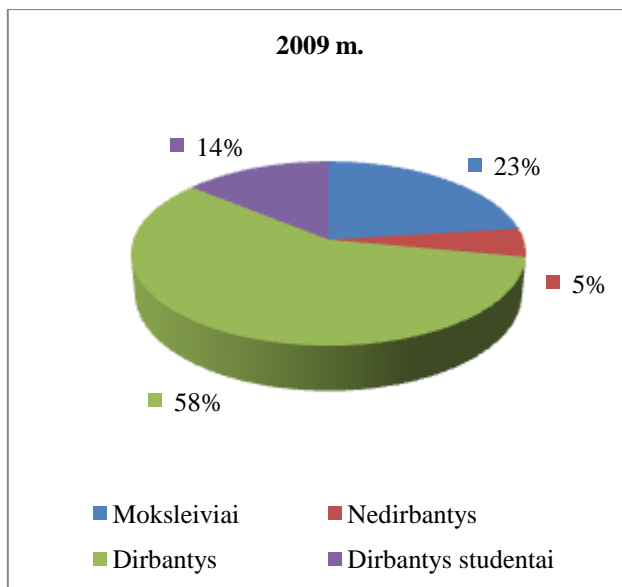
16 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal išsilavinimą

17 ir 18 pav. palyginimui pateikiame 2012 m. ir 2009 m. atsakiusių padėtį visuomenėje. Nors gyventojų suskirstymas nėra analogiškas ir palyginimas galimas tik turint omeny sąlyginai nedirbančius (tai namų ir šeiminkės, asmenys, esantys motinystės ar vaiko priežiūros atostogose, taip pat pensininkai ir bedarbiai), 2012 m. jų susidomėjimas hidrometeorologine informacija išaugo dvigubai ir sudaro dešimtadalį vartotojų.

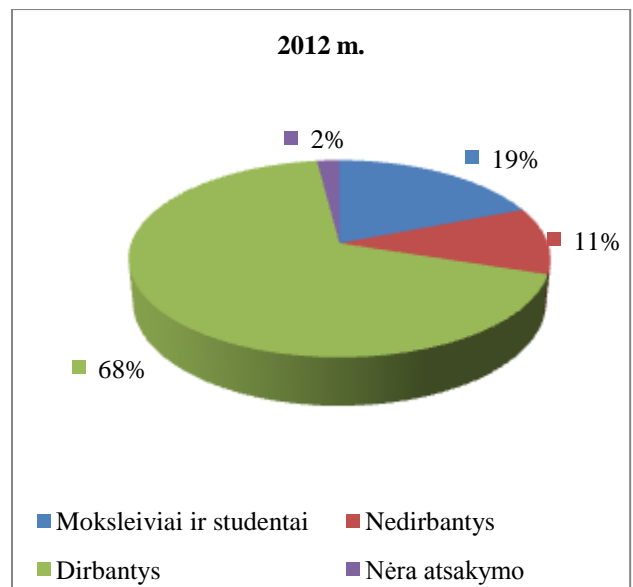
Daugiau kaip du trečdaliai respondentų yra dirbantieji (18 pav.).

Nors 2009 m. dirbančiųjų buvo 10% mažiau (17 pav.), sunku palyginti, nes tų metų apklausoje dar atskirai tiriami dirbantys studentai.

2012 m. apklausoje moksleivių ir studentų tarp respondentų yra apie penktadalis.

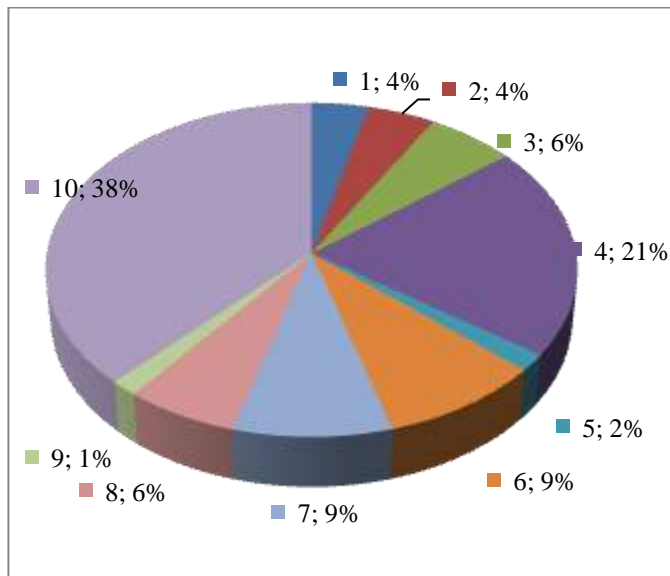


17 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal statusą visuomenėje 2009 m.



18 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal statusą visuomenėje 2012 m.

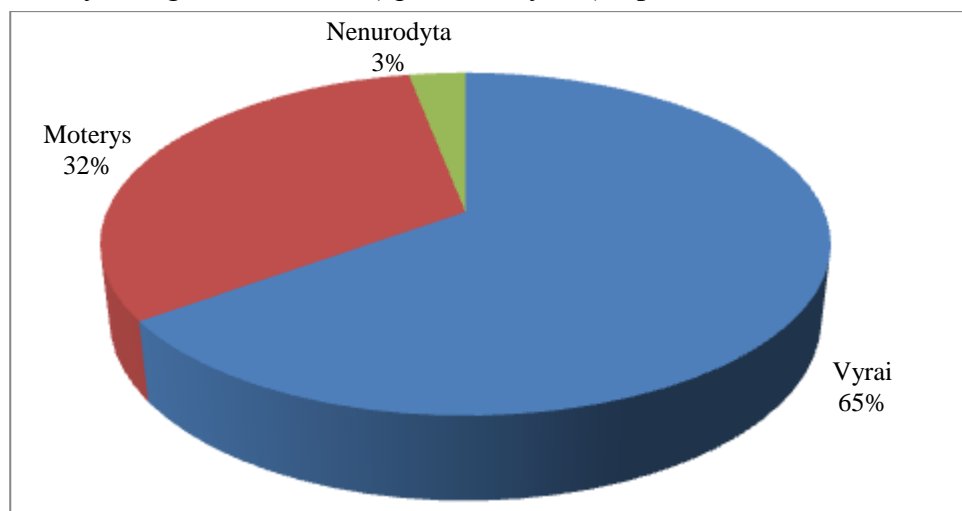
Dirbantieji vartotojai užimti įvairiose veiklos srityse (19 pav.), bet dažniausiai tai mokslo darbuotojai (21%). Hidrometeorologinės paslaugos svarbios statybos ir transporto darbuotojams (18%). Plačiausią dalį sudaro neidentifikuotų profesijų vartotojai.



1. Aplinkos apsauga
2. Draudimas ir finansai
3. Energetika ir komunalinės paslaugos
4. Mokslas ir technologijos
5. Naftos, kuro pramonė
6. Statyba ir nekilnojamas turtas
7. Transportas ir logistika
8. Žemės ūkis
9. Žiniasklaida
10. Kitos parinktys

19 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal veiklos sritis

Turint omenyje, kad anketos pildymas vidutiniškai truko 17 minučių, kantriausi tarp atsakiusių (ar turintys daugiau laisvo laiko) pasirodė vyrai (20 pav.).

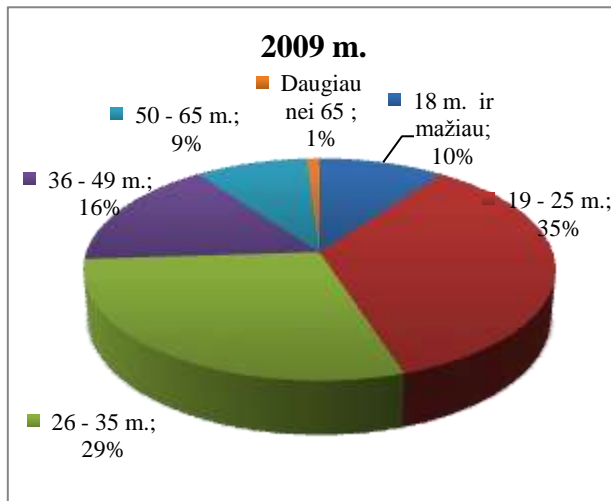


20 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal lytį

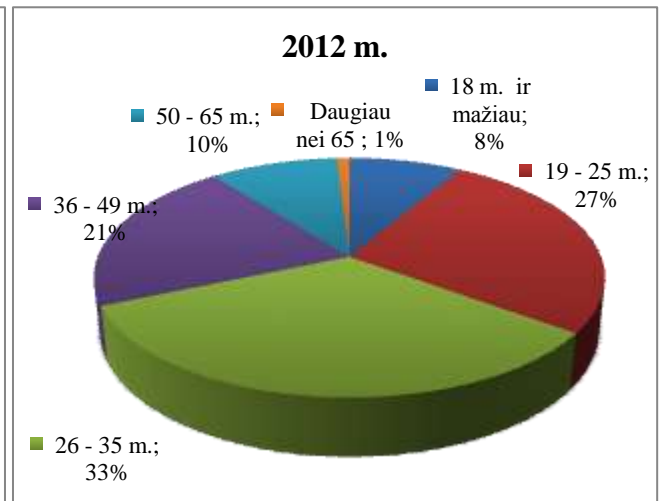
Besinaudojančių hidrometeorologinėmis paslaugomis pasiskirstymą pagal amžių atspindi 22 pav. 2012 m. hidrometeorologinės paslaugos populiariausios tarp jaunų, 26–35 ir 19–25 metų amžiaus žmonių. Matomai, tam turi įtakos visuotinis, progresyvus jaunų žmonių žavėjimasis informacinėmis technologijomis.

Galima numanyti, kad studentai, kurių amžius 19–25 metai, dažnesni svečiai Tarnybos internetinėje svetainėje, o dirbantys žmonės, be to, dar naudojami ir kitomis hidrometeorologinėmis paslaugomis. 21 pav. pavaizduotas į 2009 m. apklausą atsakiusių pasiskirstymas pagal amžių.

2012 m. ryškesnis darbingo amžiaus žmonių susidomėjimas hidrometeorologinėmis paslaugomis.



21 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal amžiaus grupes 2009 m.



22 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal amžiaus grupes 2012 m.

III.2 Naujų paslaugų poreikis

Į klausimą: „Kokių daugiau paslaugų norėtumėte gauti iš Lietuvos hidrometeorologijos tarnybos?“ – gauti 642 atsakymai laisvu tekstu. Jie labai prieštaringi, nežymi dalis – nekorektiški. 52 respondentai giria Tarnybą už nuolatinį tobulėjimą, išreiškia pasitenkinimą informacijos kokybe ir ypač apimtimi internetinėje svetainėje. Likę 92% atsakiusių turi pageidavimų ir pretenzijų tam tikroms hidrometeorologinės informacijos rūšims.

Visose įvairaus išankstumo prognozėse vartotojai pageidauja tikslumo, nurodydami, kad Lenkijos, Norvegijos, Vokietijos meteorologinių centrų prognozės lenkia mūsų tikslumu ir išsamumu. Šios dienos (nakties) orų prognozės žemėlapyje pageidaujama užnešti daugiau vietovių, arba įvedus į laukelį kitų, neatvaizduotų žemėlapyje, miestų pavadinimą, būtų galima pamatyti ne tik orų prognozę tam miestui, bet ir faktinius orus. Yra pageidavimų, kad būtų prognozuojama smulkesniems laikotarpiams nei naktis ir diena. Skundžiamasi, kad prognozėje naudojami terminai gana neapibrėžti „gali palyti, ar pašalti“ ir kt.

Vartotojai norėtų, kad prognozės būtų atnaujinamos kasdien tuo pačiu laiku.

Daug norinčių, kad 5-ių parų prognozė būtų dar pratęsta 10 ar 15 dienų su kiekvienos dienos išskleidimu, nes dabartinė pateikimo forma gana varginanti.

4-ių savaičių prognozę pageidaujama pateikti operatyviau ir informatyvesne forma.

Siūloma prie prognozių, ar kai kurių prognozuojamų elementų, rašyti pasitvirtinimo tikimybę.

Prognozuojant škvalus, nurodyti didžiausios tikimybės vietoves.

Nemažai pageidaujančių matyti Tarnybos svetainėje detalesnius orų žemėlapius su bariniais centrais, izobarėmis, frontų judėjimo trajektorijomis, kritulių, rūko zonomis, sinoptiko komentarais apie barinių darinių dinamiką.

Faktiniai orai domina nemažą dalį vartotojų. Tik jų atnaujinimas per retas kas 3 val. Faktinių orų žemėlapyje pageidaujama pridėti informaciją apie santykinį oro drėgnumą, vėjo kryptį nurodyti laipsniais.

Svetainės lankytojai siūlo informaciją apie faktinius orus integruoti iš automobilių kelių direkcijos tinklalapio <http://www.eismoinfo.lt> ir gauti duomenis iš jų naudojamų stacionarių stebėjimo stotelių.

Yra pasiūlymų faktinius orus skelbti iš visų veikiančių meteorologijos stočių.

Lankytojus domintų bent kelių valandų ar paros meteorologinių elementų, pvz.: temperatūros, kritulių kiekio istorija. Yra pageidaujančių ir ilgesnio periodo istorijos.

Aviatoriai norėtų svetainėje sužinoti juos dominančią informaciją apie termines sąlygas, matyti aerodiagramas iš oro uostų, preliminarų debesų aukštį, vėjo greitį aukštesniame nei 10 m aukštyje.

Pageidaujama kiek įmanoma operatyvių duomenų apie UV spinduliavimą, UVI ištisus metus.

Nemaža lankytojų dalis, nepaliekant svetainės, norėtų sužinoti ir astronominius duomenis: saulės, mėnulio patekėjimo ir nusileidimo laiką, mėnulio fazes. Domintų informacija apie saulės spindėjimo trukmę, atvaizduotą žemėlapyje, bent Lietuvos teritorijoje. Būtų primenama apie neeilinius astronominius įvykius: saulės, mėnulio užtemimus ir kt.

Dalykiškiausi lankytojai pareiškė mieliau skaitytų apie buvusius įdomesnius hidrometeorologinius reiškinius, nei apie darbuotojų keliones ir skaitytus pranešimus užsienyje.

Pageidautų pagrindinių hidrometeorologinių elementų metinių apžvalgų, daugiau informacijos su komentarais apie ekstremalius reiškinius visame pasaulyje. Daugiau aprašymų apie mikroklimatą, mokslinių šviečiamųjų straipsnių su iliustracijomis apie atmosferos reiškinius, darinius.

Labai daug vartotojų pažymėjo, kad trūksta dar vieno radaro Rytų Lietuvoje. Be to, radaro informacijos žemėlapyje per mažai orientyrų. Radaro informacija „stringa“, kai prasideda škvalai.

Siūloma plėsti meteorologinių stočių tinklą, siekiant padidinti pavojingų reiškinių prognozavimo tikslumą.

Tikimasi dažnesnio ir animacinio palydovinės informacijos pateikimo su kelių dienų istorija.

Vartotojai gana aktyviai domisi žaibų išlydžių interaktyvia informacija, ar bent perkūnijų paplitimo, intensyvumo žemėlapiu nors kas 3 valandas. Aktualios būtų praėjusios perkūnijos apžvalgos pagal rajonus.

Daug pagyrų susilaukė skaitmeninės orų prognozės, deja, ne mažiau priekaištų ir pageidavimų. Pirmiausia vartotojai norėtų gerokai tikslesnės, ypač kritulių, prognozės, taip pat detalesnio žemėlapiu su keičiamu masteliu. Pageidaujama, kad, užvedus žymeklį ant prognostinio žemėlapiu, pasimatytų tos vietovės pavadinimas, oro temperatūra ir krituliai. Daugeliui patiktų, jei būtų prognozuojama ilgesniam periodui. Nenurodoma, kada prognozė atnaujinama. Prieš išeigines įdėta informacija neatnaujinama kelias dienas – nukenčia patikimumas. Pageidaujama skaitmeninės bangos aukščio ir periodo prognozės. Prieštaringos nuomonės dėl pakeistos valandinės informacijos atsinaujinimo skalės – pasunkėjo navigacija, turintiems lėtą internetą. Būtų patogiau, jei valandos būtų parašytos ne virš žemėlapiu, o po valandiniu slankikliu. Prašoma tankiau rašyti slėgį prie izobarių. Sujungti debesuotumo sluoksni su kritulių – nuspalvinti debesis pagal kritulius. Oro temperatūros ir kritulių prognozėms vaizduoti geriau tiktų izolinijos, nes dėl spalvų panašumo sunku analizuoti žemėlapius. Skiltyje „Lietuvos miestai“ prie oro temperatūros grafiko įnešti indeksą, ar rodyklę palyginimui su vakar diena – temperatūra kyla ar krinta. Pastebėta, kad diagramų informacija nesutampa su žemėlapių prognoze. Ant žemėlapių nenurodyta koks laikas

Lietuvos ar UTC naudojamas. Siūloma Baltijos jūros ir Kuršių marių būklės prognozę talpinti atskiru failu. Ten turėtų būti detalios vėjo pokyčių (įjungiant brizą), bangos aukščio ir krypties, vandens temperatūros prognozės. Žiemą pageidautina Kuršių marių ledo nuotraukos Ventės – Nidos traverse.

Buriuotojai norėtų detalesnės savo skilties, kad galėtų informaciją pasirinkti tarp diagramų ir lentelių.

Vartotojai norėtų daugiau hidrologinės informacijos apie vandens temperatūrą ir ledo storį iš rajonų, kur daug ežerų.

Miškų gaisringumo prognozėje prašoma nurodyti degumo klasės koeficientą.

Skaičiuoklėse būtų populiaru slėgio perskaičiavimo skiltis.

Labai daug prašymų sukurti mobilias aplikacijas Android, iOS operacinėms sistemoms.

Yra pageidaujančių gauti mokamas orų prognozes SMS žinute, su galimybe pasirinkti laiką, kada žinutė bus pristatyta.

Pageidaujama, kad Lietuvą rodytų meteoalarm.eu svetainėje (informacija iš Latvijos, Estijos ten yra).

III.3 Vartotojų pasitenkinimo hidrometeorologinėmis paslaugomis indekso apskaičiavimas

Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso (VPI) apskaičiavimo metodika (toliau – Metodika) skirta Lietuvos valstybės įstaigoms, norinčioms įvertinti teikiamų viešųjų paslaugų kokybę bei matuoti paslaugų vartotojų pasitenkinimo lygį ir jo kitimą. Vartotojų pasitenkinimo paslaugomis tyrimo rezultatų apibendrinimas – tai VPI apskaičiavimas, t.y. vartotojų pasitenkinimo matematinė išraiška per rodiklį – vartotojų pasitenkinimo indeksą tiriamuoju laikotarpiu. VPI išreiškia procentinį vartotojų pasitenkinimą paslauga, kur 100% reiškia visišką pasitenkinimą. Vadovaudamasi Metodika ir atsižvelgdamos į veiklos specifiką, įstaigos gali nustatyti dominančius vartotojų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis indekso komponentus. Tarnybos anketoje vartotojų, įvertinusių h/m prognozes ir informaciją apie faktinius orus bei hidrologines sąlygas, kiekis atitiko būtinosios imties reikalavimus. Būtent šios, Tarnybos teikiamų viešųjų paslaugų dalies, apklausos rezultatų tyrimas leido nustatyti vartotojų pasitenkinimo indeksą.

III.3.1 VPI apskaičiavimas I alternatyva

Klausimyno I dalies q2 ir q3 klausimų (q – klausimas) respondentų vertinimai paverčiami procentais. Respondentų vertinimai procentais pateikti 1 lentelėje. Skaičiuojamas aritmetinis vidurkis iš visų q2 ir q3 klausimų. Gautas indeksas: **65,8%**

III.3.2 VPI apskaičiavimas II alternatyva

VPI apskaičiavimas vykdomas tokia seka:

1. Pasverti vertinimai, t.y. kiekvienas q2 klausimų vertinimas dauginamas iš atitinkamo q1 klausimų vertinimo.
2. Pasverti vertinimai sumuojami, gaunama vertinimų suma.

3. Sumuojami q1 klausimo lyginamieji svoriai, gauta suma - lyginamųjų svorių suma.
4. Apskaičiuojamas paslaugų įvertinimas: vertinimų suma dalijama iš lyginamųjų svorių sumos.
5. Apskaičiuojamas VPI: paslaugų įvertinimas ir bendrojo paslaugų (q3) įvertinimo aritmetinis vidurkis.

1 lentelė

Klausimo Nr.	Lyginamieji svoriai (%); q1	Respondentų vertinimai (%); q2	Bendras paslaugų vertinimas (%); q3	Pasverti vertinimai(q1×q2)
1.	87	78	81	6786
2.	85	60	81	5100
3.	48	29	81	1392
4.	46	28	81	1288
5.	87	73	81	6351
6.	70	60	81	4200
7.	73	69	81	5037
8.	37	41	81	1517
9.	46	50	81	2300
10.	45	46	81	2070
11.	44	44	81	1936
12.	39	44	81	1716
13.	34	43	81	1462
14.	28	41	81	1148
15.	57	52	81	2964
Σ=	826	758	1215	45267

Paslaugų įvertinimas gaunasi lygus 54,8 %, Bendrasis paslaugų vertinimas – 81 %.

Galutinis VPI rezultatas – **67,9 %**.

VPI žinojimas – tai priemonė proceso stebėjimui ir pradžia paslaugų kokybės gerinimui.

IŠVADOS

Anketinė internetinė apklausa parodė, kad Tarnybos teikiamos hidrometeorologinės orų prognozės ir informacija apie faktinius orus bei hidrologines sąlygas 81% respondentų buvo įvertintos gerai ir labai gerai, 1% – labai blogai.

Tarp 15-os anketoje pateiktų h/m prognozių ir kt. h/m informacijos rūšių svarbiausiomis respondentai pažymėjo vienos paros ir skaitmenines orų prognozes (87%), 2–5 parų orų prognozes 5-iuose Lietuvos miestuose (85%), faktinius orus kas 3 val. (73%).

Dabartinis Baltijos jūros ir Kuršių marių būklės prognozės ribotas pateikimas internetinėje svetainėje klaidina vartotojus ir sąlygoja menką susidomėjimą (34%).

Lyginant su 2005 metais 3,5 karto (nuo 20% iki 73%) išaugo gyventojų susidomėjimas faktiniais orais, 2 kartus – paros ir 2–5 parų orų prognozėmis (nuo 43% iki 86%). Lyginant su 2009 metais, kai buvo pateikti nauji produktai – skaitmeninės orų prognozės ir pavojingų reiškinių perspėjimo sistema – susidomėjimas skaitmeninėmis prognozėmis 2012 m. padidėjo 37% ir tapo svarbios 87% respondentų; pavojingų h/m reiškinių prognozės tapo svarbios 70%, 2009 m. – 50% respondentų.

Apklausos rezultatai parodė, kad geriausiai vartotojų lūkesčius atitinka vienos paros (78% įvertino gerai ir labai gerai) ir skaitmeninės orų prognozės (73%).

Žemas vartotojų pasitenkinimo lygis mėnesio ir keturių savaitių orų prognozėmis (atitinkamai 29%, 28%).

Tarnybos teikiamomis h/m prognozėmis bei informacija apie faktines h/m sąlygas vidutiniškai nepatenkinti 6% respondentų. Į tą skaičių neįeina mėnesio ir keturių savaitių orų prognozių vertinimas, apie kurias neigiamai atsiliepė 23% respondentų.

Vidutiniškai vertinantys visas minėtas h/m paslaugas 12–29% respondentų, pagerinus paslaugų kokybę ir pateikimą, galėtų būti tarp gerai ir labai gerai vertinančių šį Tarnybos darbą.

Mažiausia vartotojų lūkesčių spraga (t.y. lūkesčių atitikimas pasitenkinimui) yra vėjo žvurbumo, informacijos apie faktinius orus, vienos paros orų prognozių. Didžiausia spraga 2–5 parų orų prognozės, kai neatitikimas tarp lūkesčių ir pasitenkinimo sudaro 25%.

29% besikreipusiųjų į Tarnybą vartotojų hidrometeorologines paslaugas gavo telefonu, ketvirtadalis naudojo elektroniniu paštu ir tiek pat vartotojų rado informaciją Tarnybos internetinėje svetainėje, 16% respondentų kreipėsi raštu per Lietuvos paštą, 4% asmeniškai atvyko į Tarnybą.

Minėtais paslaugų gavimo būdais dažniausiai vartotojai norėjo sužinoti hidrometeorologines prognozes (48%), penktadalis kreipėsi dėl hidrometeorologinių pažymų užsakymo, tiek pat dėl faktinių orų ir hidrologinių sąlygų, 9% dėl meteorologinių ir hidrologinių archyvų.

70% besikreipusiųjų liko patenkinti suteiktomis paslaugomis ir Tarnybos darbuotojų reagavimu į kreipimąsi, jų kompetencija, maloniu bendravimu, teikiama išsamia ir suprantama informacija. 6% respondentų nepatenkino savo lūkesčių.

Tarnybos įvaizdžiui kenkia nepatogi, klaidi pastato vieta mieste.

Respondentai pažymėjo, kad paslaugų kainos pernelyg didelės.

Hidrometeorologinės paslaugos populiarios tarp jaunų, 26–35 (33%), 19–25 (27%) metų amžiaus žmonių. Vyresnių kaip 50 metų respondentų apklausoje dalyvavo 10%, vyresnių kaip 65 metai – 1%.

Į anketos klausimus atsakė 65% vyrų ir 32% moterų, 3% lyties nenurodė.

Populiariausia Tarnybos svetainė tarp aukštąjį išsilavinimą turinčių respondentų (62%).

Tarp atsakiusiųjų 68% buvo dirbantieji, apie penktadalis – moksleiviai ir studentai, dešimtadalis respondentų – sąlyginai nedirbantys.

Dirbančiųjų tarpe hidrometeorologinėmis paslaugomis dažniausiai naudojasi mokslo ir technologijų (21%) bei statybos ir transporto (18%) darbuotojai.

Tarnybos anketoje vartotojų, įvertinusių h/m prognozes ir informaciją apie faktinius orus bei hidrologines sąlygas, apklausos rezultatų tyrimas leido nustatyti vartotojų pasitenkinimo šiomis paslaugomis indeksą (VPI), kuris sudaro 65,8% (pagal I alternatyvą), arba 67,9% (pagal II alternatyvą).

Respondentų pasiūlymai Tarnybos teikiamų hidrometeorologinių paslaugų efektyvumui ir kokybei gerinti

1. Hidrometeorologinės prognozės
 - 1.1. Prie žemėlapių nurodyti koks laikas, vietinis ar UTC, naudojamas;
 - 1.2. Šios dienos orų prognozės žemėlapyje užnešti daugiau vietovių;
 - 1.3. Įvedus į laukelį neatvaizduotų žemėlapyje miestų pavadinimą, būtų galima pamatyti orų prognozę tam miestui ir (ar kitame žemėlapyje) faktinius orus (pradžiai vietovėms, kur yra meteorologinės, hidrologinės ar agrometeorologinės stotys);
 - 1.4. Pageidaujama detalesnių orų žemėlapių: su bariniais centrais, izobarėmis, frontų judėjimo trajektorijomis, kritulių, rūko zonomis, sinoptiko komentarais apie barinių darinių dinamiką.
 - 1.5. Pageidaujama prognozuoti smulkesniems laikotarpiams nei naktis ir diena.
 - 1.6. Neapibrėžti terminai „gali palyti, ar pašalti” ir kt. prognozėje netenkina internetinės svetainės lankytojų;
 - 1.7. Tikimasi, kad 5-ių parų prognozė bus pratęsta 10 ar 15 dienų su kiekvienos dienos išskleidimu; dabartinė pateikimo forma gana varginanti.
 - 1.8. 4-ių savaičių prognozę pageidaujama pateikti operatyviau ir informatyvesne forma.
 - 1.9. Prie prognozių, ar kai kurių prognozuojamų elementų, rašyti sinoptiko numatomą pasitvirtinimo tikimybę (gal tai net šiek tiek palengvintų jo atsakomybės našta);
 - 1.10. Prognozuojant škvalus, nurodyti didžiausios tikimybės vietas;
 - 1.11. Baltijos jūros ir Kuršių marių būklės prognozę prašoma talpinti atskiru failu. Ten turėtų būti detalios (gal kas 6 val. grafinė, gal tiesiog smulkesnė žodinė vėjo pokyčių, įjungiant brizą, bangos aukščio ir krypties, vandens temperatūros prognozės. Žiemą pageidaujama Kuršių marių ledo nuotraukos.
2. Skaitmeninės orų prognozės
 - 2.1. Nurodyti kada prognozė atnaujinama;
 - 2.2. Pageidaujama skaitmeninės bangos aukščio ir period prognozės;
 - 2.3. Turintiems lėtą internetą pasunkėjo navigacija, įvedus valandinę informacijos atsinaujinimo skalę.
 - 2.4. Pareikšta nuomonė, kad patogiau ir operatyviau naudotis informacija, jei valandos būtų parašytos po valandiniu slankikliu, o ne virš žemėlapio.
 - 2.5. Tankiau rašyti slėgį prie izobarių.
 - 2.6. Esant galimybei, sujungti debesuotumo sluoksnį su krituliais, t.y. nuspalvinti debesis pagal kritulius.
 - 2.7. Oro temperatūros ir kritulių prognozių žemėlapių analizavimas apsunkintas dėl spalvų panašumo; gal tiktų izolinijos.
 - 2.8. Skiltyje „Lietuvos miestai” prie oro temperatūros grafiko, ar į jį įvesti indeksą ar rodyklę palyginimui su praeita diena – oro temperatūra kyla ar krenta.
 - 2.9. Užvedus žymeklį ant prognostinio žemėlapio, pasimatytų vietovės pavadinimas, oro temperatūra ir krituliai.
 - 2.10. Buriuotojai norėtų informaciją pasirinkti tarp diagramų ir lentelių.
 - 2.11. Daugeliui patiktų, jei būtų prognozuojama ilgesniam periodui.

3. Faktiniai hidrometeorologiniai duomenys

3.1. Faktinių orų atnaujinimas kas 3 val. per retas. Gal yra galimybė integruoti informaciją iš AKD tinklalapio ir gauti duomenis iš automobilių kelių direkcijos stacionarių stebėjimo stotelių.

3.2. Domina kiek įmanoma operatyvūs duomenys apie UV spinduliavimą ir UVI ištikus metus.

3.3. Informacija apie saulės spindėjimo trukmę, atvaizduota žemėlapyje, bent Lietuvos teritorijoje.

3.4. Daugiau hidrologinės informacijos apie vandens temperatūrą ir ledo storį iš rajonų, kur daug ežerų.

3.5. Tikimasi dažnesnio ir animacinio palydovinės informacijos pateikimo su kelių dienų istorija.

3.6. Aktyviai domimasi žaibų išlydžių interaktyvia informacija; pradžiai bent perkūnijų paplitimo, intensyvumo žemėlapių, nors kas 3 val. Aktualios būtų praėjusios perkūnijos apžvalgos pagal rajonus.

3.7. Aviatorius domintų informacija apie termines sąlygas, aerodiagramos iš oro uostų, preliminarus debesų aukštis, vėjo greitis aukštesniame nei 10 m aukštyje.

4. Kiti pasiūlymai

4.1. Pageidaujama, nepaliekant svetainės, sužinoti ir astronominius duomenis: saulės, mėnulio patekėjimo ir nusileidimo laiką, mėnulio fazes. Būtų primenama apie neeilinius astronominius įvykius: saulės, mėnulio užtemimus ir kt.

4.2. Domintų pagrindinių hidrometeorologinių elementų metinės apžvalgos.

4.3. Informacija su komentarais apie ekstremalius reiškinius visame pasaulyje.

4.4. Aprašymai apie mikroklimatą, moksliniai šviečiamieji straipsniai su iliustracijom apie atmosferos reiškinius, darinius.

4.5. Skaičiuoklėse būtų populiari slėgio perskaičiavimo skiltis.

4.6. Sukurti mobilies aplikacijas Android, iOS operacinėms sistemoms (siūlo savo pagalbą iOS appso sukūrimui k.misiura@gmail.com).

4.7. Pageidaujama gauti mokamas orų prognozes SMS žinute, su galimybe pasirinkti laiką, kada žinutė bus pristatyta.

4.8. Lietuva – meteoalarm.eu svetainėje (informacija iš Latvijos, Estijos ten yra).