

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

TYRIMO REZULTATAI

2015 m.

Parengė: vyresnioji specialistė Birutė Steponėnaitė ir
vyresnioji meteorologė Ieva Malūnavičiūtė

TURINYS

VARTOTOJŲ PASITENKINIMO SVARBA.....	3
1. BENDRAS HIDROMETEOROLOGINIŲ PROGNOZIŲ IR TEIKIAMŲ FAKTINIŲ ORŲ BEI HIDROLOGINIŲ SĄLYGŲ VERTINIMAS.....	4
1.1 Hidrologinių ir meteorologinių prognozių bei informacijos apie faktinius orus ir hidrologines sąlygas svarba.....	4
1.2 Hidrometeorologinių prognozių ir informacijos apie faktinius orus bei hidrologines sąlygas vertinimas.....	8
2. NAUDOJIMASIS HIDROMETEOROLOGINĖMIS PASLAUGOMIS.....	13
2.1 Kreipimaisi į Lietuvos hidrometeorologijos tarnybą prie Aplinkos ministerijos dėl hidrometeorologinių paslaugų per pastaruosius 12 mėnesių.....	13
2.2 Kreipimosi būdai dėl hidrometeorologinių paslaugų.....	15
2.3 Kreipimosi dėl hidrometeorologinių paslaugų priežastys.....	16
2.4 Pasitenkinimas rezultatu, t.y. reagavimu į kreipimąsi.....	16
2.5 Lietuvos hidrometeorologijos tarnybos bei jos teikiamų paslaugų įvertinimas.....	17
3. DEMOGRAFINIAI KLAUSIMAI.....	18
3.1 Respondentų pasiskirstymas.....	18
3.2 Naujų paslaugų poreikis ir vartotojų pasiūlymai hidrometeorologinių paslaugų efektyvumui bei kokybei gerinti.....	22
3.3 Vartotojų pasitenkinimo hidrometeorologinėmis paslaugomis indekso apskaičiavimas.....	23
3.3.1 VPI apskaičiavimas I alternatyva.....	24
3.3.2 VPI apskaičiavimas II alternatyva.....	24
IŠVADOS.....	24

VARTOTOJŲ PASITENKINIMO SVARBA

Vartotojų pasitenkinimo svarba aptarinėjama jau daugelį metų ir jos svarba ne tik nemažėja bet ir auga. Pagal 2006 m. Europos Sąjungos viešojo administravimo tinklo (EUPAN, atsakingo už viešąjį administravimą Europos Sąjungos valstybėse) rezoliuciją, bendroji Europos veikla, pastangos, susijusios su vartotojų pasitenkinimu turėtų būti nukreiptos į gerosios praktikos panaudojimą, siekiant rekomendacijų pagalba sudaryti bei atlikti apklausas, skirtas vartotojų pasitenkinimui matuoti. Tam tikslui Didžiojoje Britanijoje buvo sukurtas „Pažangaus vartotojų aptarnavimo standartas“, skirtas tirti viešųjų paslaugų sritis vartotojų tarpe. Buvo sudaryti klausimai, kuriais sutelkiamas dėmesys į didžiausią įtaką vartotojų pasitenkinimui turinčius veiksnius.

Lietuvos hidrometeorologijos tarnyba prie Aplinkos ministerijos (toliau – Tarnyba) visuomet siekia suteikti savo vartotojams efektyvias ir aukštos kokybės paslaugas. Todėl norint sužinoti kaip vartotojai vertina Tarnybos pastangas, nustatyti tobulintinas veiklos sritis, kurios leistų siekti kokybiškesnio įvairių hidrometeorologinių paslaugų teikimo, internetinėje svetainėje www.meteo.lt 2015 m. nuo balandžio 7 d. iki birželio 15 d. buvo patalpinta anketa. Anketos klausimynas sudarytas pagal tyrimo metodiką, patvirtintą Lietuvos Respublikos 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://vakokybe.vrm.lt/lt/Kokybes_iniciatyvos.

Vykdamas apklausą šalies mastu respondentų skaičius turėjo siekti 1000–2000 respondentų (pagal Vytauto Dikčiaus „Marketingo tyrimai. Teorija ir praktika“, 2003). Apklausoje dalyvavo 14220 respondentai. Pilnai atsakė į anketos klausimus 3352 respondentų. Anketą sudarė trys klausimų grupės:

1. Bendras hidrometeorologinių prognozių ir teikiamų faktinių orų bei hidrologinių sąlygų vertinimas;
2. Naudojimasis hidrometeorologinėmis paslaugomis;
3. Demografiniai klausimai.

Kiekviena klausimų grupė turėjo detalesnius tikslinius klausimus, kurie analizuojami pasitelkiant tyrimo metodiką. 2015 m. apklausoje siekta išlaikyti tas pačias klausimų grupes ir tikslus, kurios leistų įvertinti vartotojų pasitenkinimo pokytį.

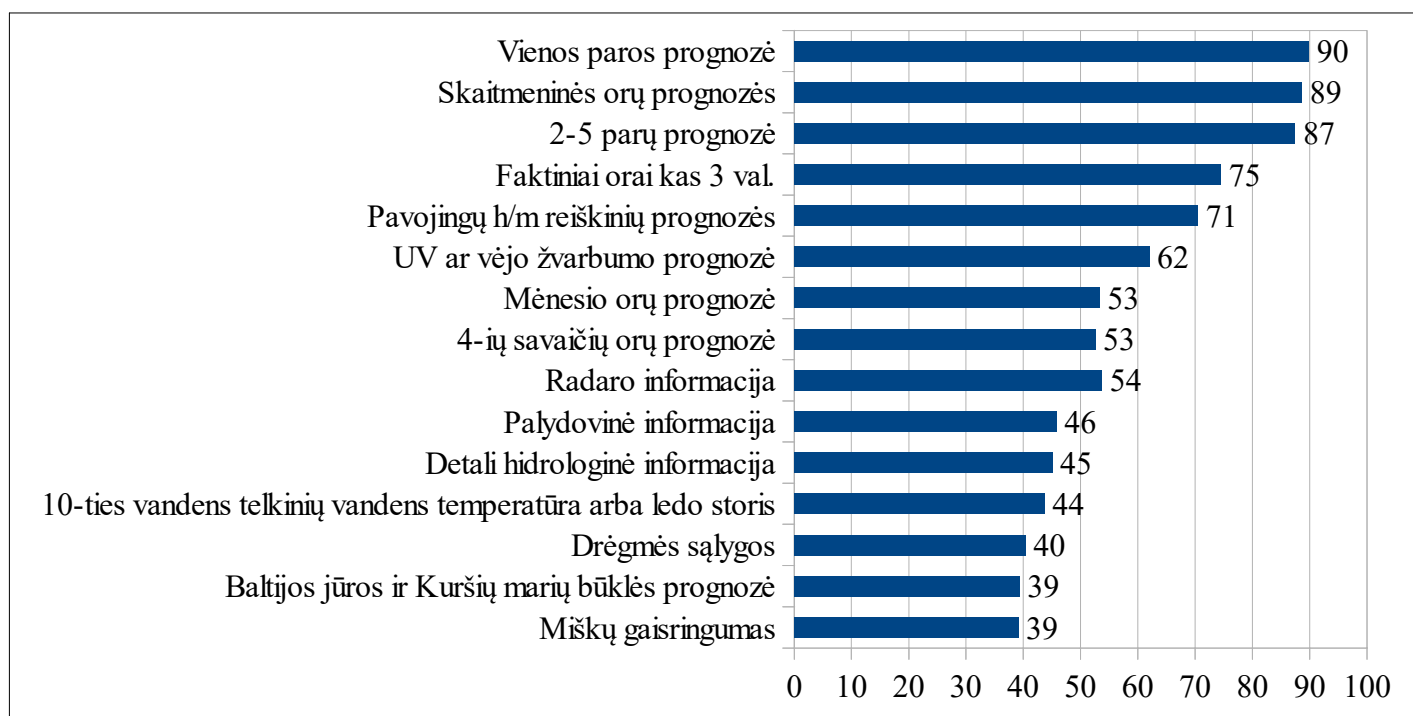
1. BENDRAS HIDROMETEOROLOGINIŲ PROGNOZIŲ IR TEIKIAMŲ FAKTINIŲ ORŲ BEI HIDROLOGINIŲ SĄLYGŲ VERTINIMAS

Pirmoji klausimų grupė 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). Svetainės lankytojams buvo pasiūlyta įvertinti 15-os teikiamų hidrometeorologinių paslaugų svarbumą.

1.1 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“?

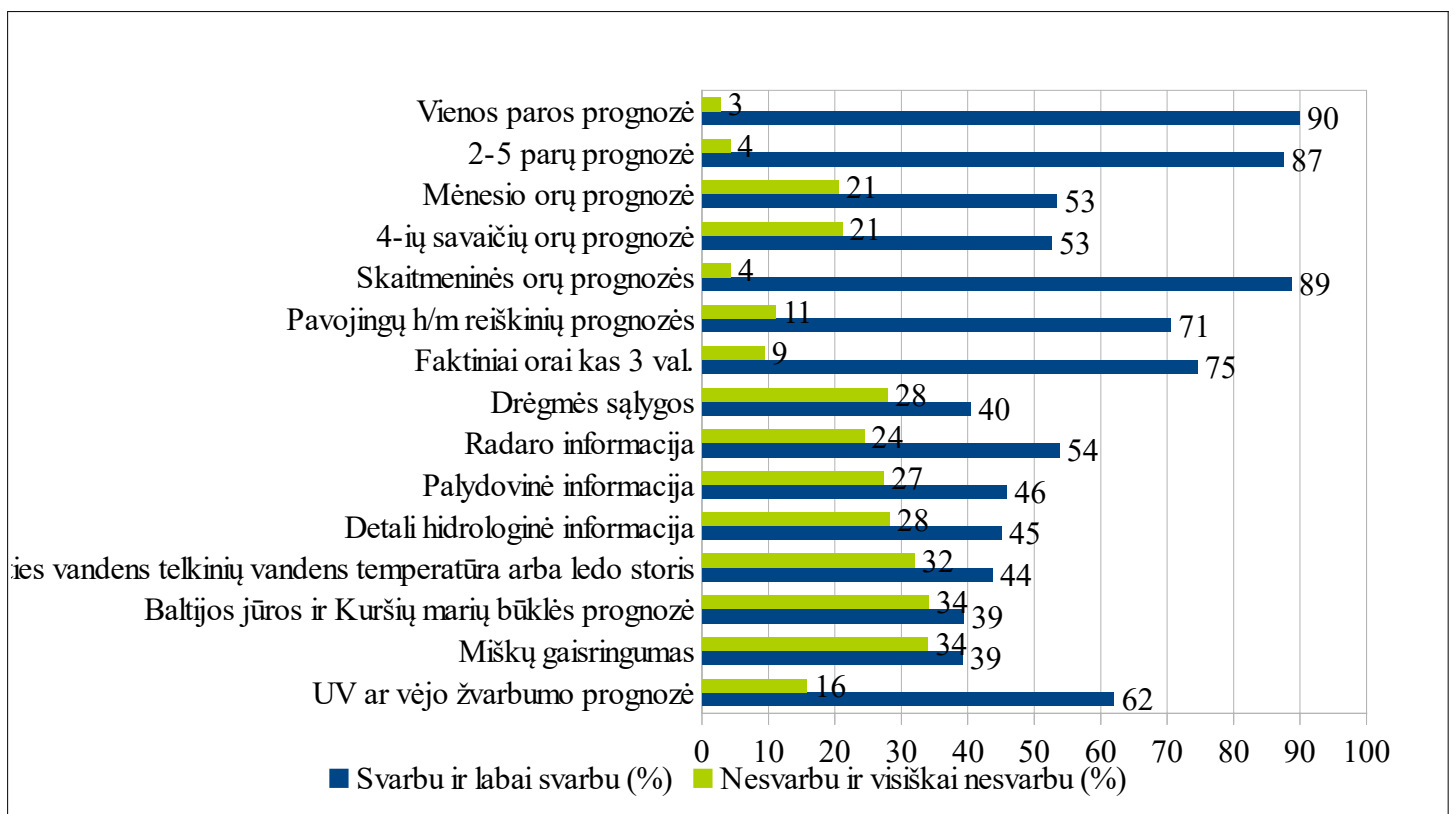
Į šį klausimą atsakė 2315 vartotojai.



1 pav. Teikiamos hidrometeorologinės informacijos svarba (%) vartotojams

1 pav. pavaizduota kiek respondentų (%) įvertino teikiamas įvairias hidrometeorologines paslaugas kaip labai svarbias ar mažiau reikšmingas. Didžiausio gyventojų susidomėjimo sulaukia artimiausios paros orų prognozės. Net 90 % respondentų jas pažymėjo kaip svarbias ir labai svarbias. Beveik tiek pat svarbios gyventojams ir skaitmeninės orų prognozės (89 %) ir 2–5 parų prognozės 5-iuose Lietuvos miestuose (87 %). Gyventojų susidomėjimas šia informacija išlieka toks pat aktualus lyginant su 2012 m. atliktu vartotojų pasitenkinimo tyrimu.

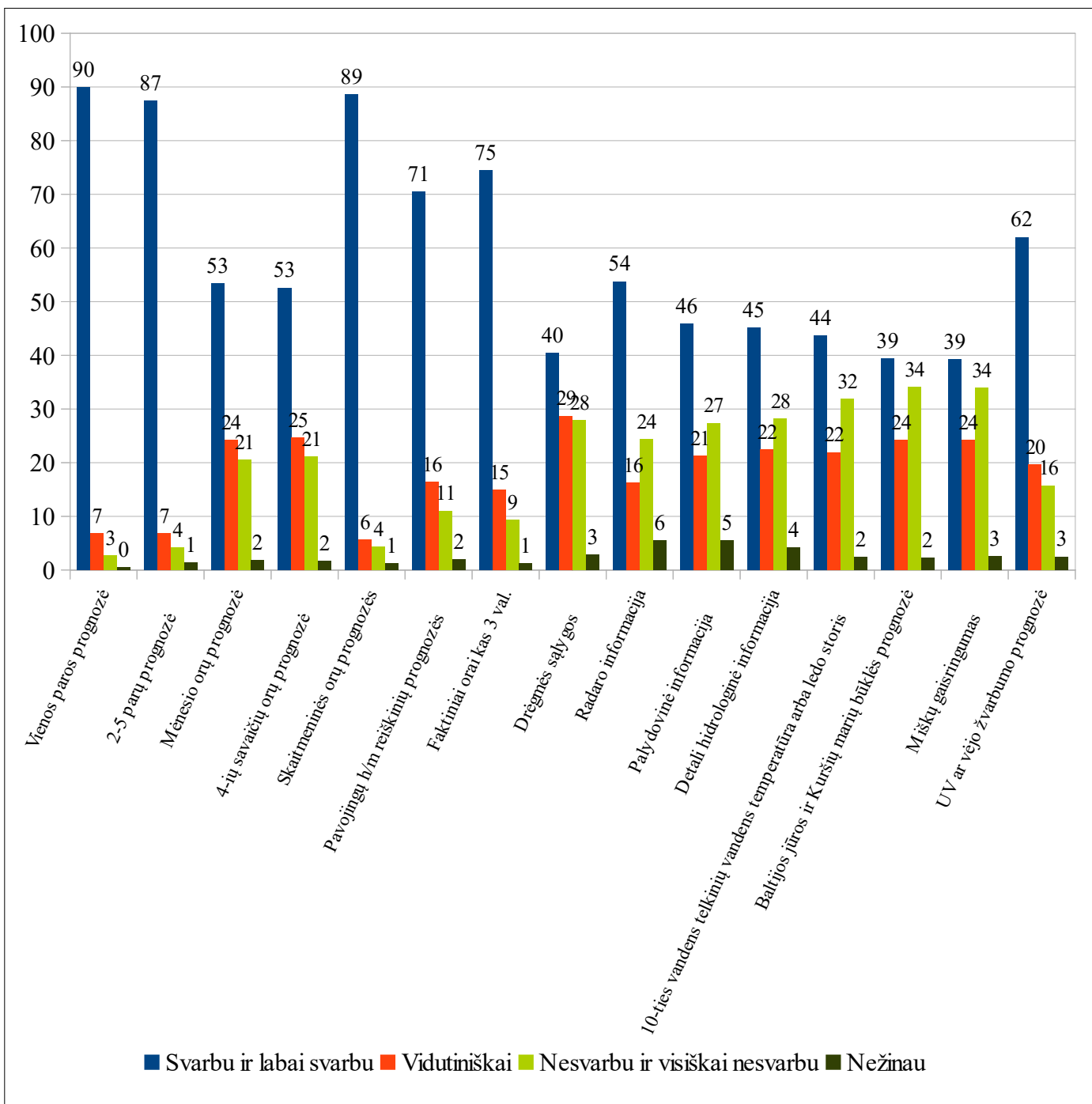
Žemiau pateiktame 2 pav. matome koks nesvarbių respondentams hidrometeorologinių paslaugų santykis su svarbiomis. 3–4 % respondentų pareiškė, kad minėtos prognozės jiems nesvarbios. Mėnesio ir keturių savaitių orų prognozės svarbios daugiau nei pusei internetinės svetainės lankytojų. 21 % respondentų šios prognozės atrodo nereikalingos. Iš šiuo metu pateikiamų hidrometeorologinių paslaugų vartotojams svarbiausi faktiniai orai atnaujinami kas tris valandas (75 %). Kitos paslaugos: drėgmės sąlygos (40 %), radaro informacija (54 %), palydovinė informacija (46 %) sulaukia apie 50 % vartotojų dėmesio, apie 25 % vartotojų jos neatrodo aktualios. Baltijos jūros ir Kuršių marių vandens temperatūra ir bangos aukštis (39 %), miškų gaisringumas (39 %) svarbūs daugiau nei trečdaliui respondentų. Šios paslaugos nėra aktualios 34 % vartotojų. Ši informacija svarbi tam tikrai, specifinei vartotojų daliai.



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

Išsiskiria didesnis susidomėjimas radaro (54 %) ir palydovine (46 %) informacija, panašus – detalia hidrologinė informacija (45 %). Ši informacija atrodo neaktuali maždaug ketvirtadaliui respondentų. UV ar vėjo žvabumo prognozė svarbi nemažam respondentų skaičiui (62 %).

Visa vartotojų domėjimosi hidrometeorologinėmis paslaugomis statistika procentine išraiška pateikiama 3 pav.

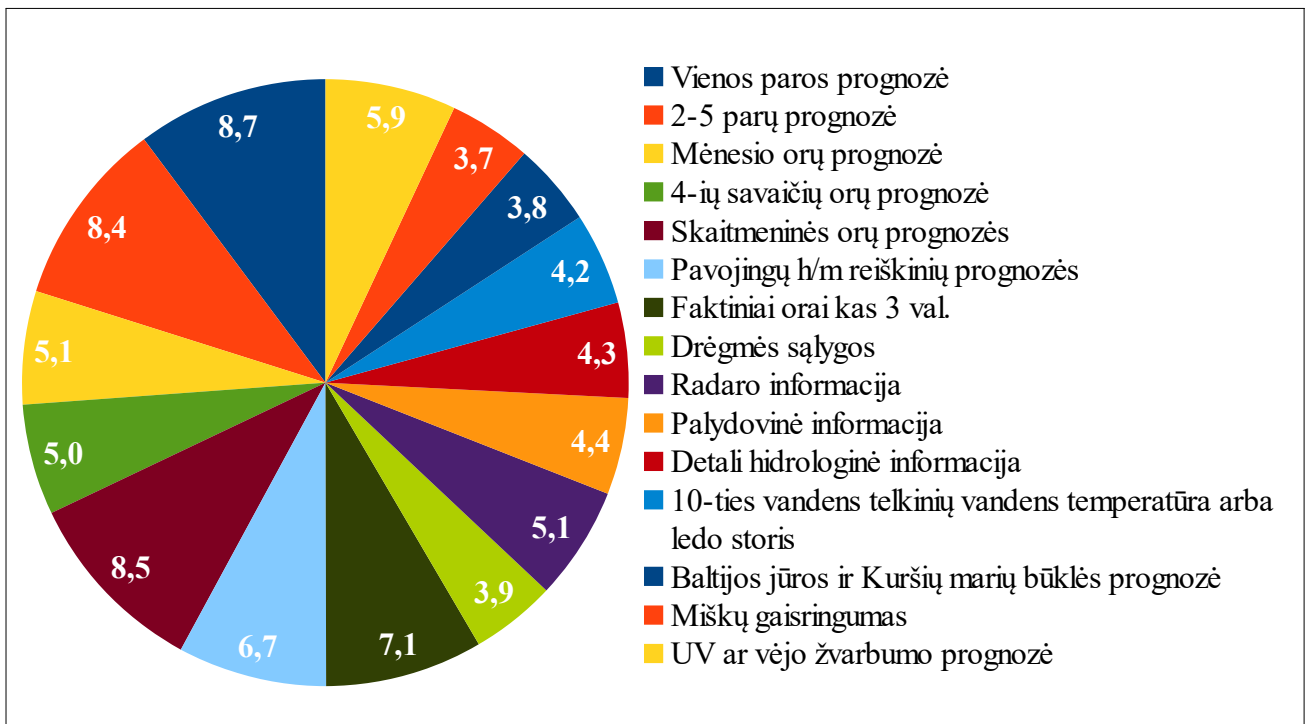


3 pav. Teikiamų vartotojams hidrometeorologinių paslaugų poreikis (%)

Pagal tyrimo duomenis matoma, kad poreikio vienos paros, 2–5 parų ir skaitmeninei orų prognozei siekia net 90–87 %.

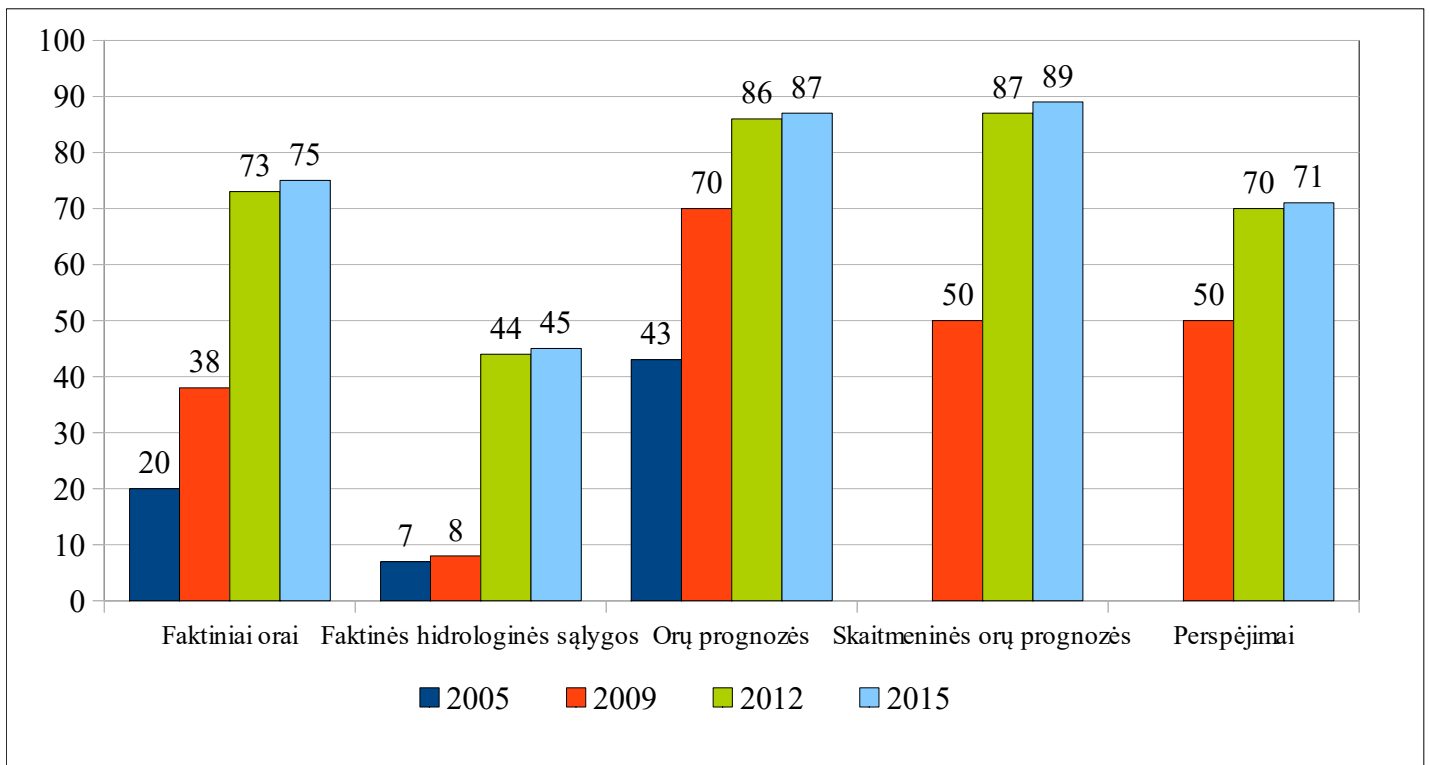
Mėnesio ir keturių savaitių prognozėmis be tų naudotojų, kuriems jos svarbios (53 %), vidutiniškai svarbios yra maždaug ketvirtadaliui lankytojų. Prie trečdaliai lankytojų, kuriems svarbios Baltijos jūros ir Kuršių marių vandens temperatūros, bangos aukščio ir ledo prognozės, informacija apie miškų gaisringumą, dar apsilanko 22–34% respondentų.

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 2005–2015 m. pavaizduotas 5 pav.



5 pav. Vartotojų poreikio (%) hidrometeorologinei informacijai kitimas 2005 m., 2009 m., 2012 m., 2015m.

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 %, 2012 m. iki 86 %, o 2015 m. iki 87 %. Taigi, per 10 metų dvigubai išaugo orų prognozių svarba gyventojams (5 pav.).

Lyginant rezultatus matoma, kad padidėjo suinteresuotų ir skaitmeninėmis orų prognozėmis skaičius. 2009 m. skaitmeninės orų prognozės dar buvo naujas produktas. Galime matyti, kad pokytis per paskutinius metus išliko stabilus ir labai nežymiai pakito lyginant su 2012 metų tyrimo duomenimis.

Iš visų 2009 m. apklausoje siūlomų hidrometeorologinių paslaugų (9 pozicijos) respondentai galėjo rinkti dvi jiems svarbiausias. Skaitmenines orų prognozes tada, kaip labiausiai dominančias, išsirinko ~50% atsakiusiųjų. 2012 m. apklausa parodė, kad skaitmeninių orų prognozių populiarumas išaugo net 37 %. Jos tapo tokios pat populiarios kaip ir vienos paros orų prognozės. 2015 m. duomenimis susidomėjimas šia paslauga išaugo dar 2 % bei išliko toks pat aktualus.

Pavojingų hidrometeorologinių reiškinių prognozes, kaip svarbias, 2009 m. pažymėjo 50 % respondentų. 2012 m. jos tapo svarbios 70 % atsakiusiųjų. 2015 m. skaičius pakilo iki 71 %. Tokio susidomėjimo priežastis gali būti ir tai, kad 2009–2012 m. padažnėjo pavojingų hidrometeorologinių reiškinių.

Per 2005–2008 m. užregistruoti 53 stichiniai ir katastrofiniai reiškiniai, 2009–2012 m. – 101. Per 2013–2014 m. užregistruota 40 stichinių ir katastrofinių reiškinių. Tai parodo, kad vartotojų susidomėjimas ir pasitenkinimas šia informacija išliko net ir sumažėjus užfiksuotų reiškinių kiekiui.

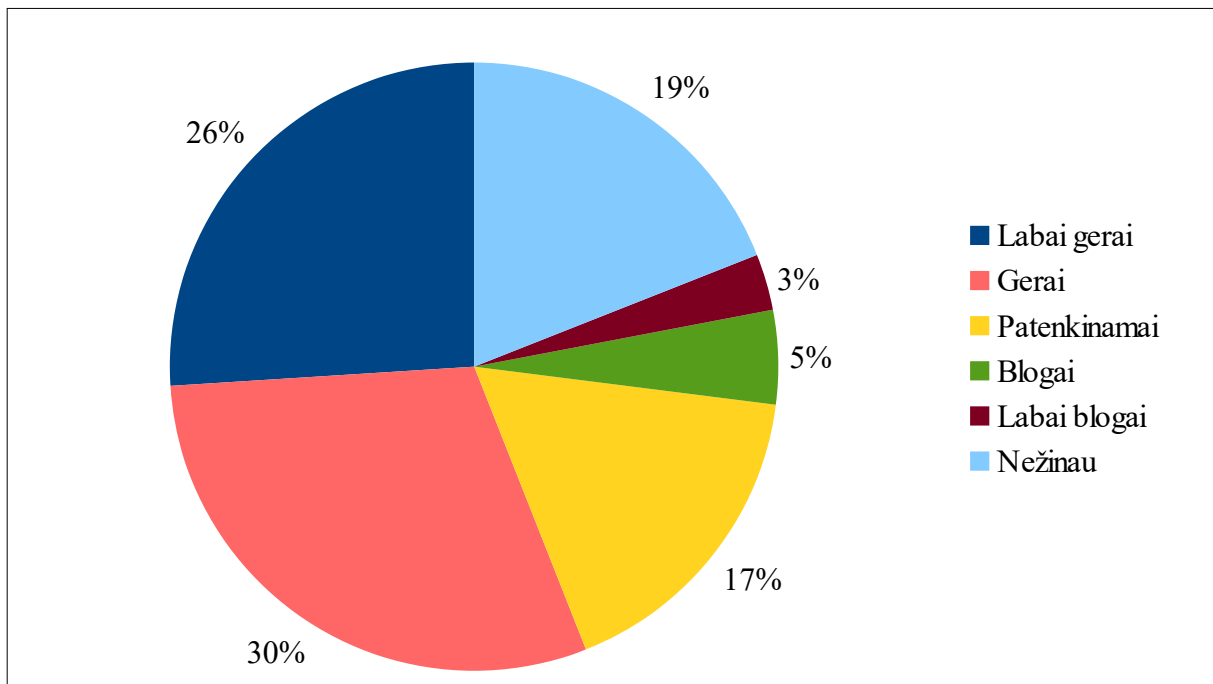
2005 m. ir 2009 m. vartotojų apklausose buvo tiriamas gyventojų susidomėjimas hidrometeorologine informacija, iš kur ją gauna, internetinės svetainės patrauklumas, apimtis, internetinis vaizdavimas, t. y. siekta įvertinti Tarnybos puslapį, jo konkurencingumą rinkoje. 2012 m. klausimynas sietinas su vartotojo patirtimi gaunant tam tikrą paslaugą ir parodo kaip gauta paslauga atitinka vartotojo lūkesčius ir reikšmes.

1.2 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?“

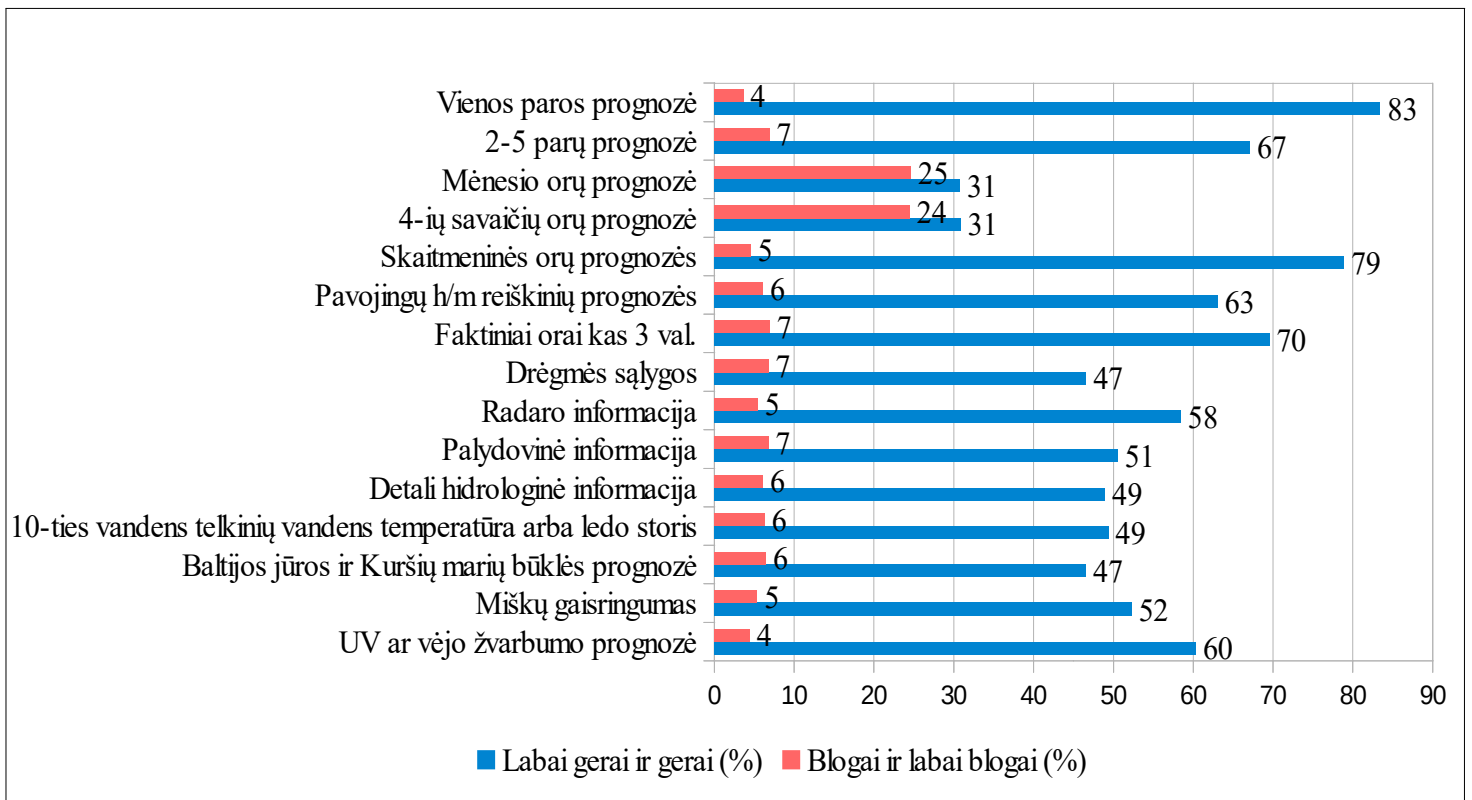
Vartotojų poreikių ir lūkesčių žinojimas leidžia nustatyti kokių paslaugų tikimasi, kurių paslaugų kokybę reikia tobulinti. Šioje klausimyno dalyje gauti rezultatai apie bendrą vartotojų pasitenkinimą Tarnybos teikiamomis hidrometeorologinėmis paslaugomis ir atskirų hidrometeorologinių paslaugų vertinimą.

6 pav. pavaizduota, kad Tarnybos teikiamos paslaugos ir hidrometeorologinė informacija vertinami: gerai ir labai gerai – 56 %, patenkinamai – 17 %, neigiamai – 8 %. Daugiau nei pusę respondentų aukštai vertina paslaugas. Vartotojų pasitenkinimas sietinas su jų patirtimi, kuri susiformuoja, gavus tam tikrą konkrečią hidrometeorologinę paslaugą, ir parodo kaip gauta paslauga atitiko vartotojo poreikius. Jei paslauga suteikta tinkamai ir vartotojas vertina teigiamai, tai šis vertinimas atsispindės diagramoje.



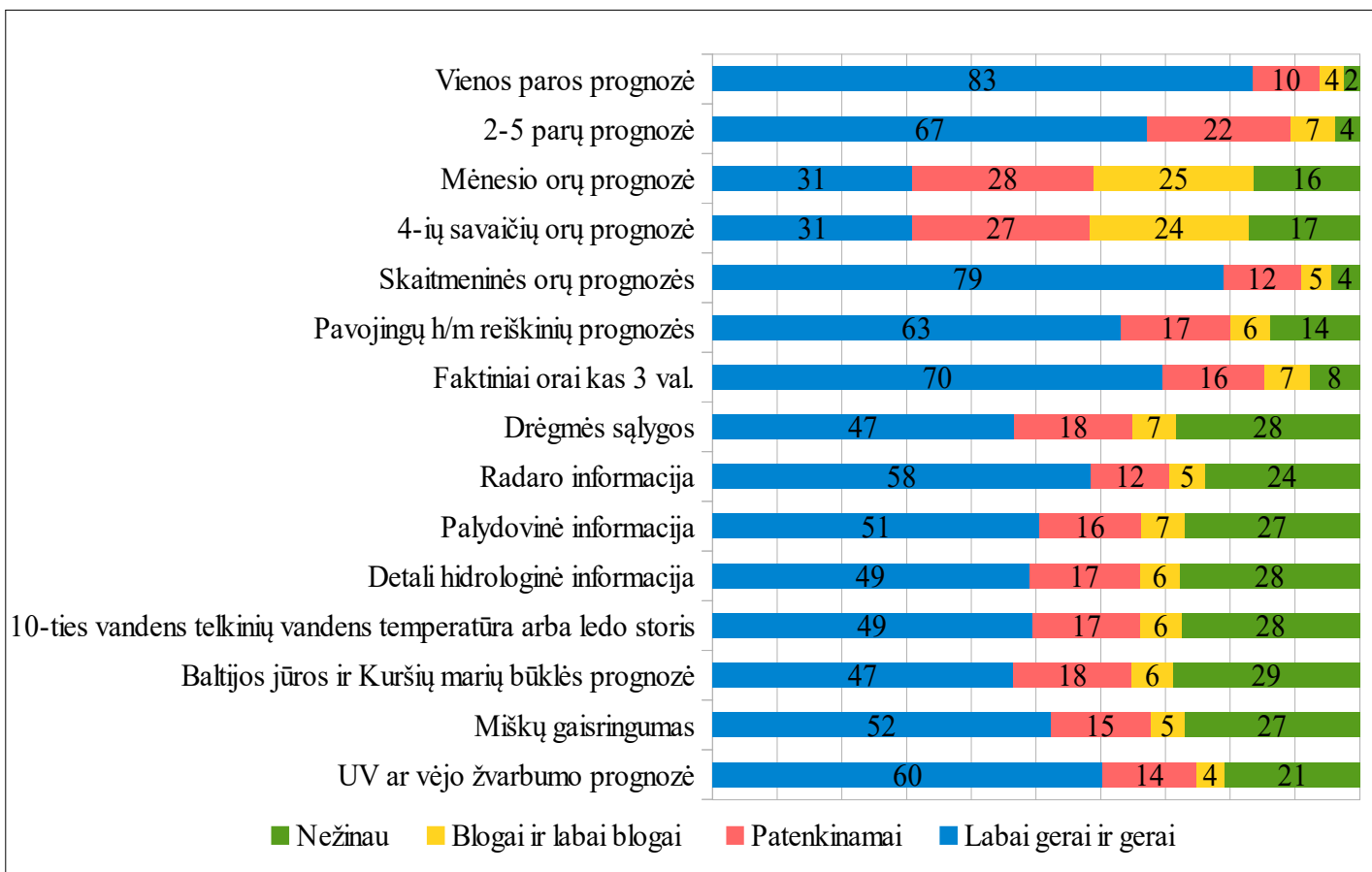
6 pav. Bendras vartotojų pasitenkinimas Tarnybos teikiamomis hidrometeorologinėmis prognozėmis ir faktine hidrometeorologine informacija (%)

7 pav. matome, kad geriausiai vartotojų lūkesčius atitinka vienos paros (83 % įvertino gerai ir labai gerai) ir skaitmeninės orų prognozės (79 %). Šie vertinimai padidėjo keliais procentais lyginant su 2012 m. tyrimo duomenimis. Palankiai vartotojai vertina faktinių orų skelbimą internetinėje svetainėje, pavojingų hidrometeorologinių reiškinių ir vėjo žvarbumo prognozes. Žemiausiai vartotojai vertina mėnesio ir keturių savaitių prognozes. Neigiamai jas įvertino beveik ketvirtadalis vartotojų. Išskyrus mėnesio ir 4-ių savaitių prognozes, Tarnybos teikiamomis hidrometeorologinėmis paslaugomis nepatenkinti išlieka vidutiniškai 6 % vartotojų.



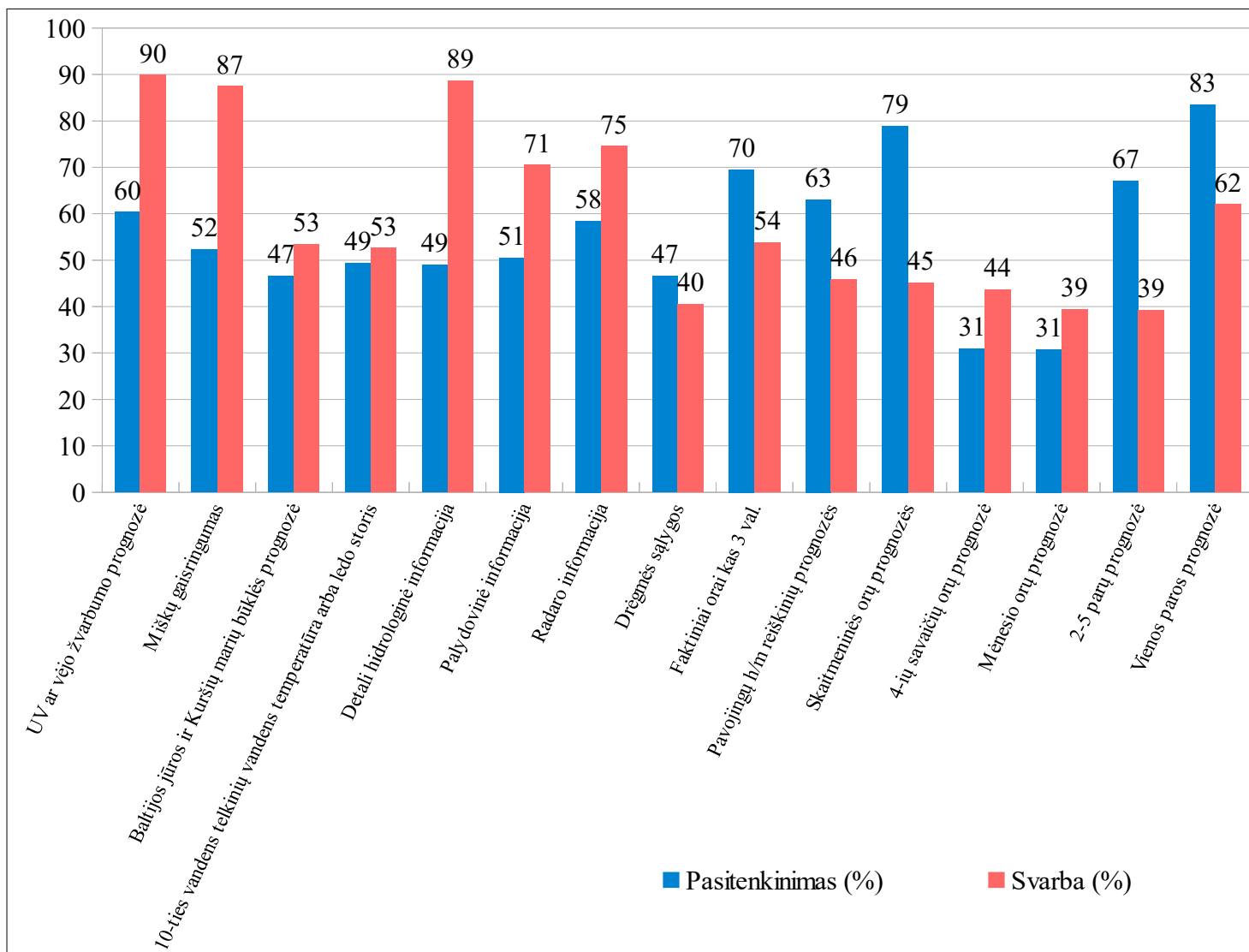
7 pav. Vartotojų pasitenkinimo ir nepasitenkinimo įvairia hidrometeorologine informacija rodikliai (%)

Visas hidrometeorologinių paslaugų vertinimo spektras pavaizduotas 8 pav. Patenkinamai vertinantys hidrometeorologines paslaugas 12–28 % vartotojų. Į šią auditorijos dalį galima orientuotis siekiant pagerinti paslaugų pateikimą ir kokybę. Patenkinamai vertinama dalis neatitinka visų vartotojų lūkesčių, tačiau trūkstamas dalis išsiaiškinus galima padidinti Tarnybos darbu patenkintų ir labai patenkintų paslaugomis vartotojų skaičių.



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

9 pav. pateikiami 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.



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

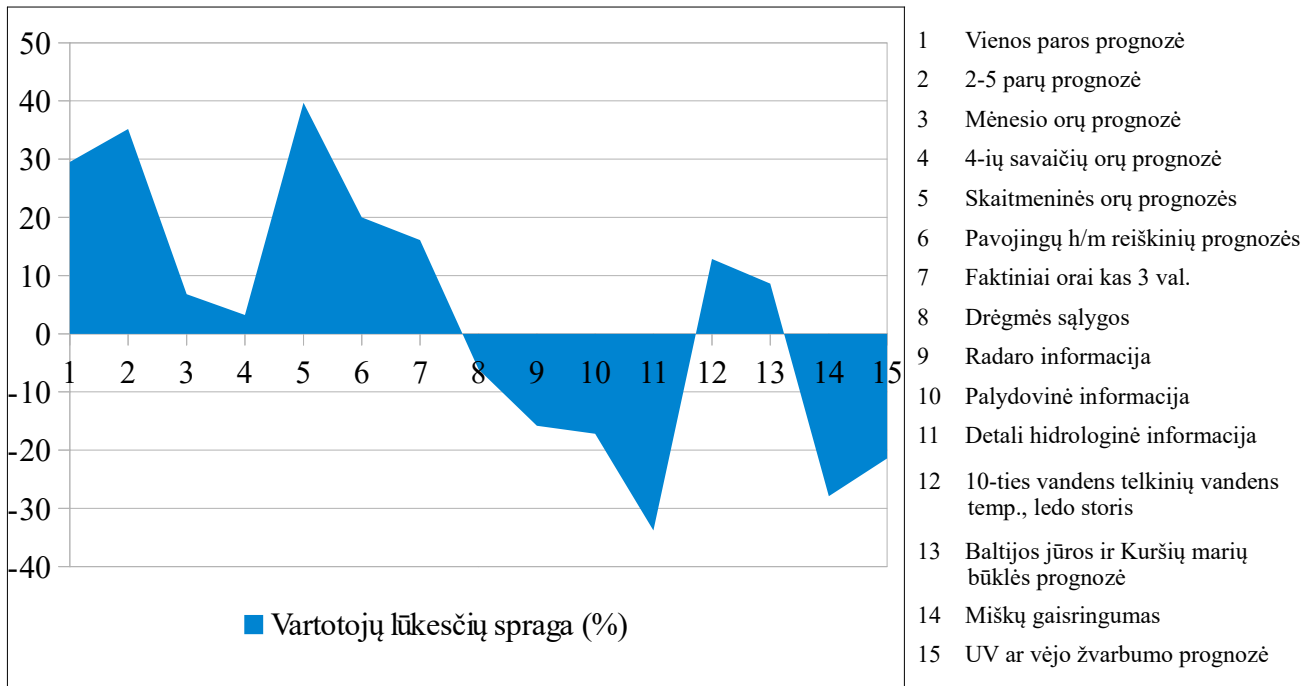
Iš 9 pav. galima matyti, kurių paslaugų svarbumas yra aukštas, o su jomis susijęs vartotojų vertinimas (pasitenkinimas) – žemas. Paslaugos – vienos paros prognozė 83 %, skaitmeninė orų prognozė 79 %, faktiniai orai 70 %, kurios yra svarbios vartotojams vertinamos aukštai. UV ar vėjo žvąrbumo prognozė svarbia laiko 90 % vartotojų, tačiau pasitenkinimas šia paslauga tesiekia 60 % (30 % skirtumas). Analogiška situacija su paslaugomis:

- Miškų gaisringumas – svarba 87 %, pasitenkinimas 52 % (skirtumas 35 %);
- Detali hidrologinė informacija – svarba 89 %, pasitenkinimas 49 % (skirtumas 40 %);

Pastebimas išsiskyrimas: svarbiomis vertinamos paslaugos turi didžiausią atotrūkį nuo pasitenkinimo rodiklių:

- 2–5 parų prognozė vartotojų pasitenkinimas vertinamas 67 %, tačiau svarba tesiekia 39 % (skirtumas 28 %);
- Vienos paros prognozės paslaugos pasitenkinimas 83 %, svarba 62 % (skirtumas 21 %);
- Skaitmeninės orų prognozės paslauga pasitenkinimas 79 %, svarba 45 % (skirtumas 34 %).

Mėnesio ir 4-ių savaičių prognozė svarbi maždaug pusei respondentų, tačiau pasitenkinimas jomis – žemiausias iš visų vertintų paslaugų. 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 kitos prognozės.



9a pav. Teikiamų hidrometeorologinės informacijos sričių kokybės neatitikimas (+%) ir atitikimas (-%) vartotojų lūkesčiams

9a pav. tiesiogiai neatspindi hidrometeorologinės paslaugos populiarumo, bet svarbus tuo, kad parodo, kurių paslaugų kokybės pagerinimo vartotojai labiausiai tikisi. 2012 m. didžiausias vartotojų lūkestis buvo pagerinti 2–5 dienų prognozių patikimumą. 2015 m. apklausos rezultatai rodo, kad dabar vartotojai labiausiai suinteresuoti skaitmeninėmis orų prognozėmis. Detali hidrologinė informacija, miškų gaisringumas ir vėjo žvarbumo prognozė gerai patenkina vartotojų lūkesčius. Palyginę su 9 pav., galime pastebėti, kad vartotojai tikisi geresnės kokybės paklausesnėms paslaugoms.

2. NAUDOJIMASIS HIDROMETEOROLOGINĖMIS PASLAUGOMIS

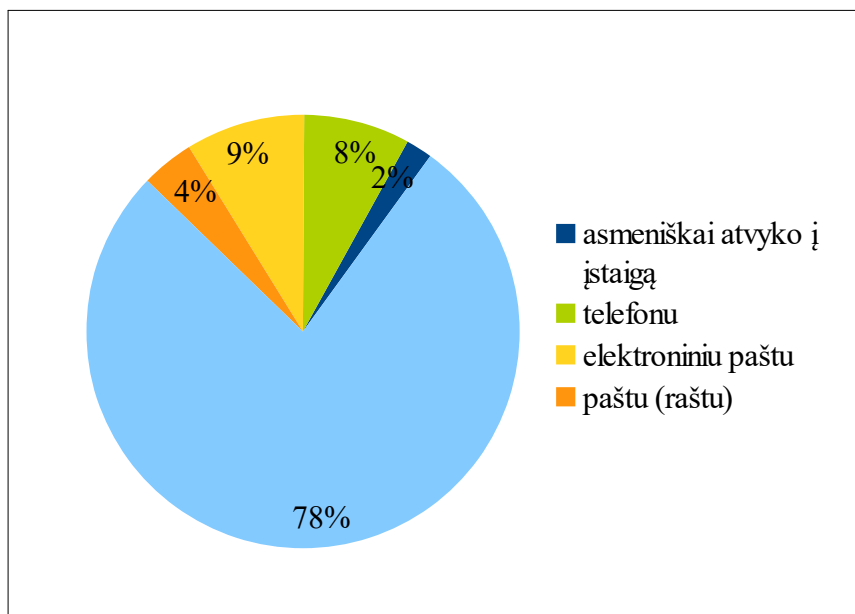
Ši klausimų grupė skirta detaliems klausimams, kurių pagalba analizuoti jau Tarnybos paslaugomis pasinaudojusį vartotojų vertinimai.

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

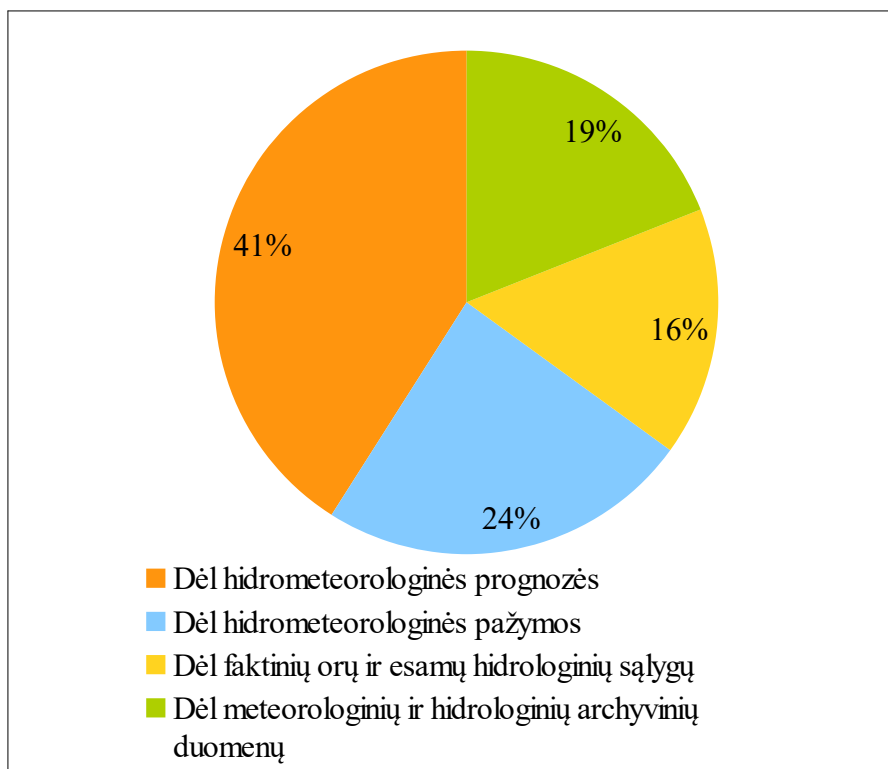
Siekiant nustatyti vartotojų naudojamą hidrometeorologinėmis paslaugomis, pateiktas klausimas: „Ar per pastaruosius 12 mėnesių kreipėtės į Lietuvos hidrometeorologijos tarnybą prie Aplinkos ministerijos dėl hidrometeorologinių paslaugų?“

Anketoje buvo 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 hidrometeorologinių paslaugų gavimo būdai (%)



11 pav. Vartotojų gaunamų hidrometeorologinių paslaugų paklausumas (%)

Pateiktoje diagramoje atsakymų rezultatai rodo, kad vartotojai 2012 m. naudojami 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.

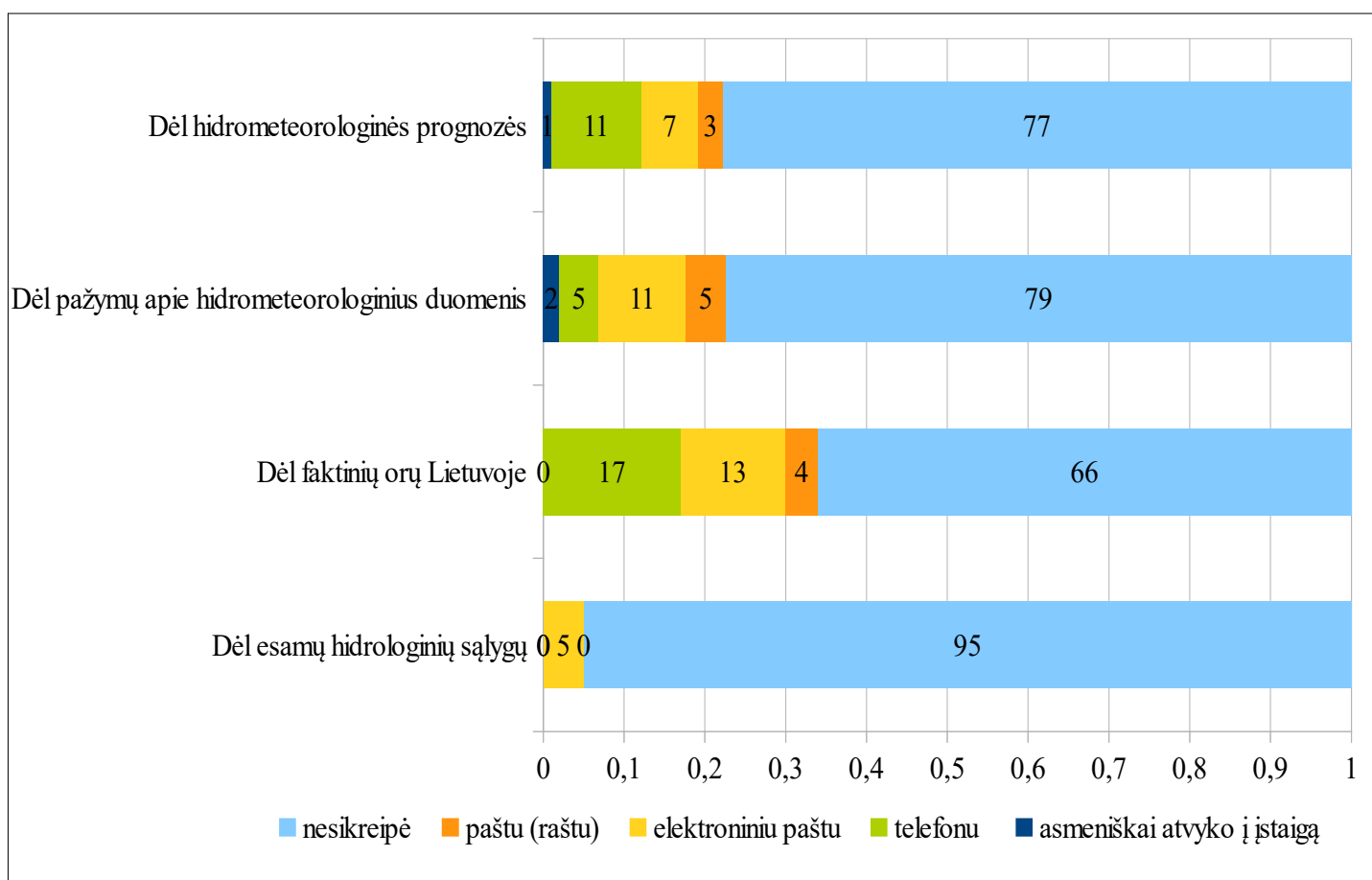
Minėtais paslaugų gavimo būdais vartotojai dažniausiai naudojami norėdami sužinoti hidrometeorologines prognozes (11 pav.).

2.2 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 atsakymai pavaizduoti 12 pav.



12 pav. Hidrometeorologinių paslaugų gavimo būdai (kiekis vnt.)

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 „kitaip“, naudojami Tarnybos internetine svetaine. Ji populiariausia norintiems sužinoti Baltijos jūros ir Kuršių marių vandens temperatūrą ir bangos aukštį. Mėnesio ir skaitmeninių prognozių atsakiusieji dažniausiai teirujasi elektroniniu paštu. Raštu per Lietuvos paštą buvo užklausta tik mėnesio orų prognozių.

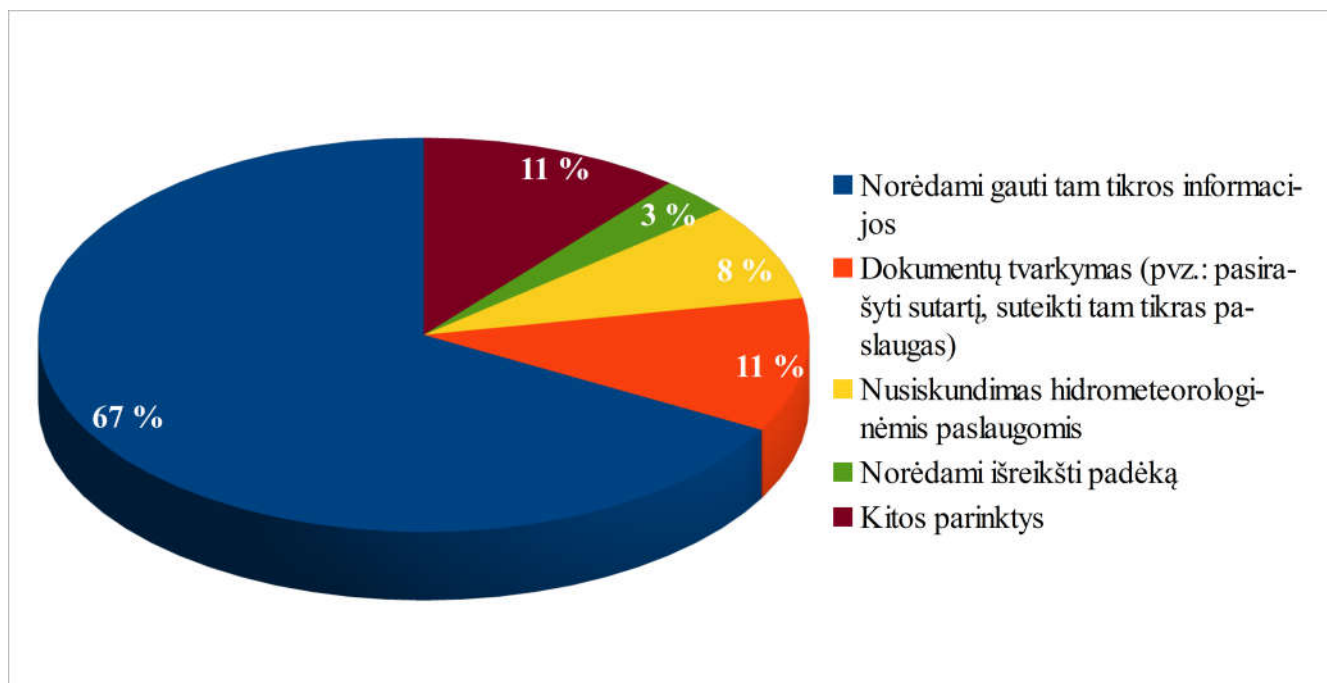
Lyginant su 2005 m. ir 2009 m. tyrimais, išliko nepakitęs dalyvavusiųjų apklausoje žmonių skaičius, besirenkančių internetinę svetainę hidrometeorologinės informacijos paieškai.

Apie hidrometeorologinių ir agrometeorologinių pažymų užsakymo sąlygas sužinoma dažniausiai telefonu, trečdalis atsakiusių užsako pažymą raštu (paštu). Ketvirtadalis vartotojų teikia pirmenybę elektroniniam paštui.

Greičiausias būdas sužinoti faktinius orus Lietuvoje, kaip mano daugiau nei trečdalis vartotojų yra paskambinti į Tarnybą. Beveik trečdalis vartotojų tuo tikslu aplanko Tarnybos internetinę svetainę. Esamų hidrologinių sąlygų pusė atsakiusių vartotojų teiraujasi elektroniniu paštu. Trečdaliui respondentų pakanka informacijos Tarnybos internetinėje svetainėje.

2.3 Kreipimosi dėl hidrometeorologinių paslaugų priežastys

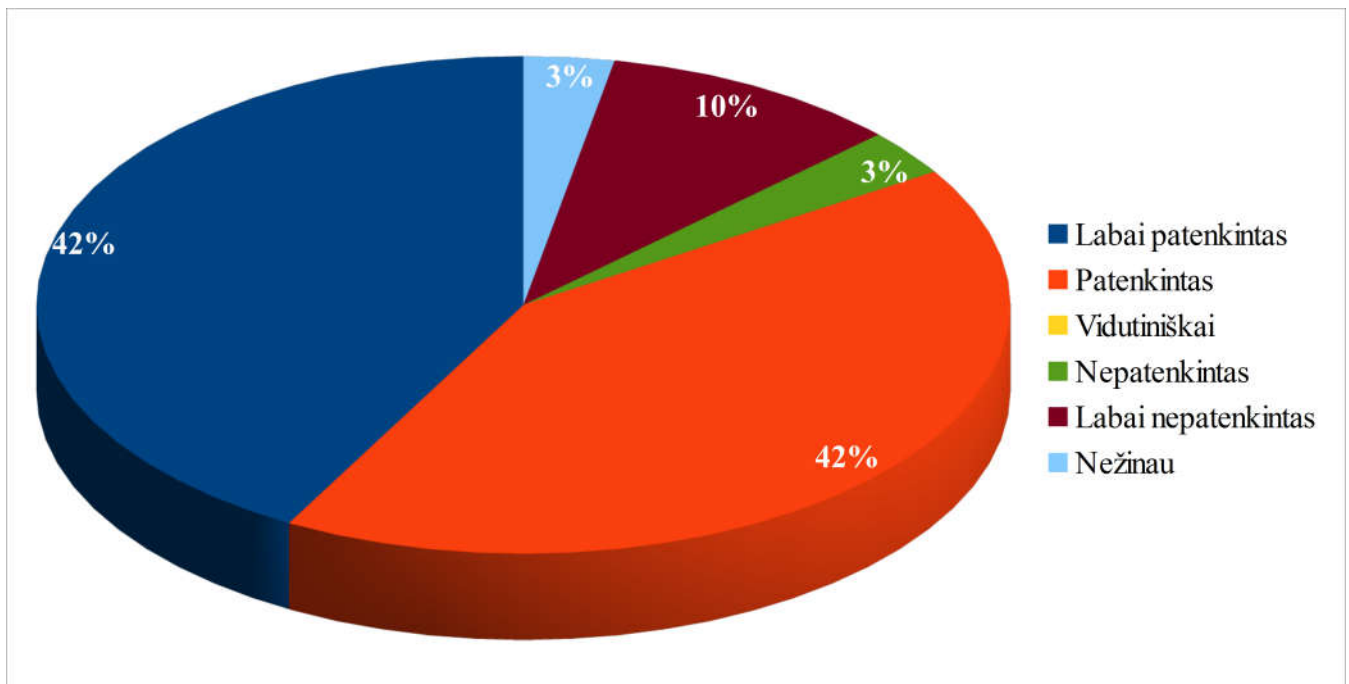
Dviems trečdaliams besikreipusių gyventojų reikalingiausia yra tam tikra informacija (13 pav.). Kaip galite matyti 11 pav., paklausiausia yra informacija apie hidrometeorologines prognozes. Norėdami išreikšti padėką, gyventojai nesikreipė raštu, bet telefonu, elektroniniais laiškais kartais dėkoja. Nemažai padėkų sulaukta anketos dalyje apie pageidavimus, kurie bus aptarti kitame skyriuje.



13pav. Vartotojų kreipimosi į Tarnybą priežastys

2.4 Pasitenkinimas rezultatu, reagavimu į kreipimąsi

Galima pasidžiaugti, kad net 84 % besikreipusių liko labai patenkinti ir patenkinti suteiktomis paslaugomis ir Tarnybos darbuotojų reagavimu į kreipimąsi. Lyginant su 2012 m. rezultatu – 70 % pasitenkinimas išaugo net 14 %. Vidutiniškai įvertinusių buvo daugiau kaip dešimtadalis (12 %) respondentų.



14 pav. Vartotojų gautų h/m paslaugų kokybės įvertinimas

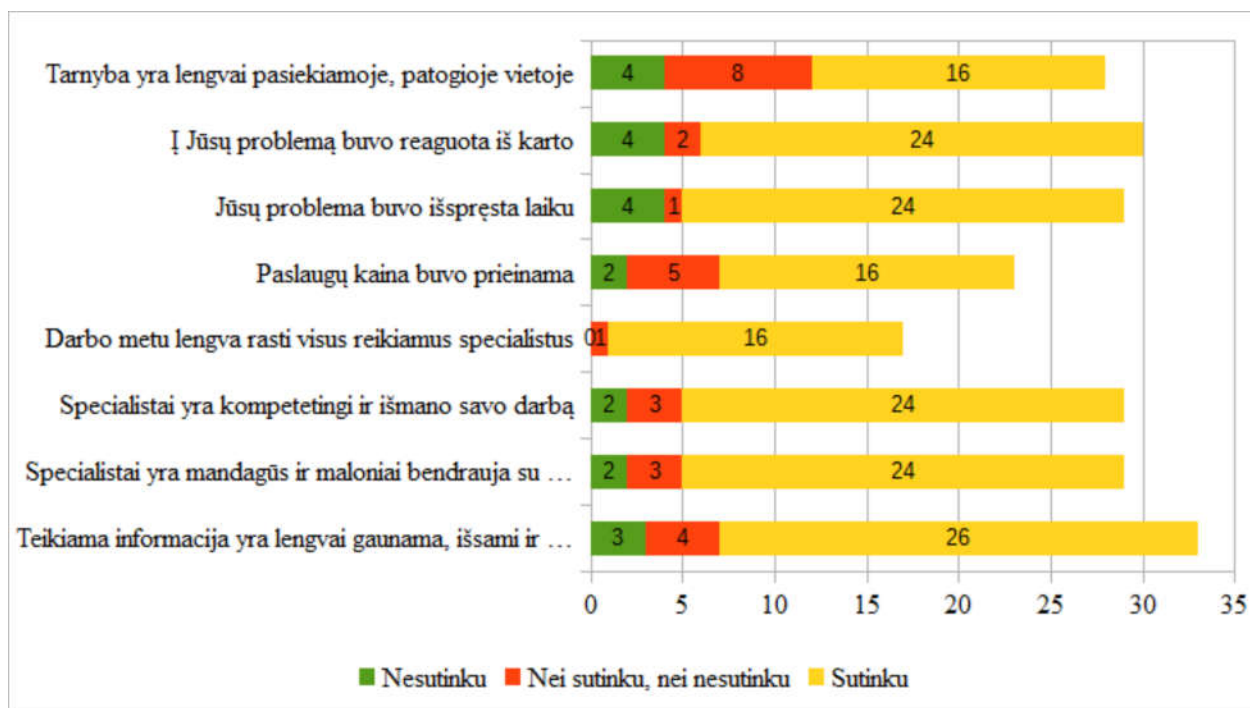
Vis dėlto 13 % respondentų nepatenkino savo lūkesčių. Šis nepasitenkinimo rodiklis nežymiai, tačiau padidėjo lyginant su 2012 m. rezultatais. Šiame vartotojų tyrime visai nebuvo įvertinimų „vidutiniškai“.

2.5 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 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 svarbūs, siekiant sudaryti vartotojams teigiamą Tarnybos įvaizdį, pateikiame atsakiusiųjų vartotojų vertinimą 15 pav.



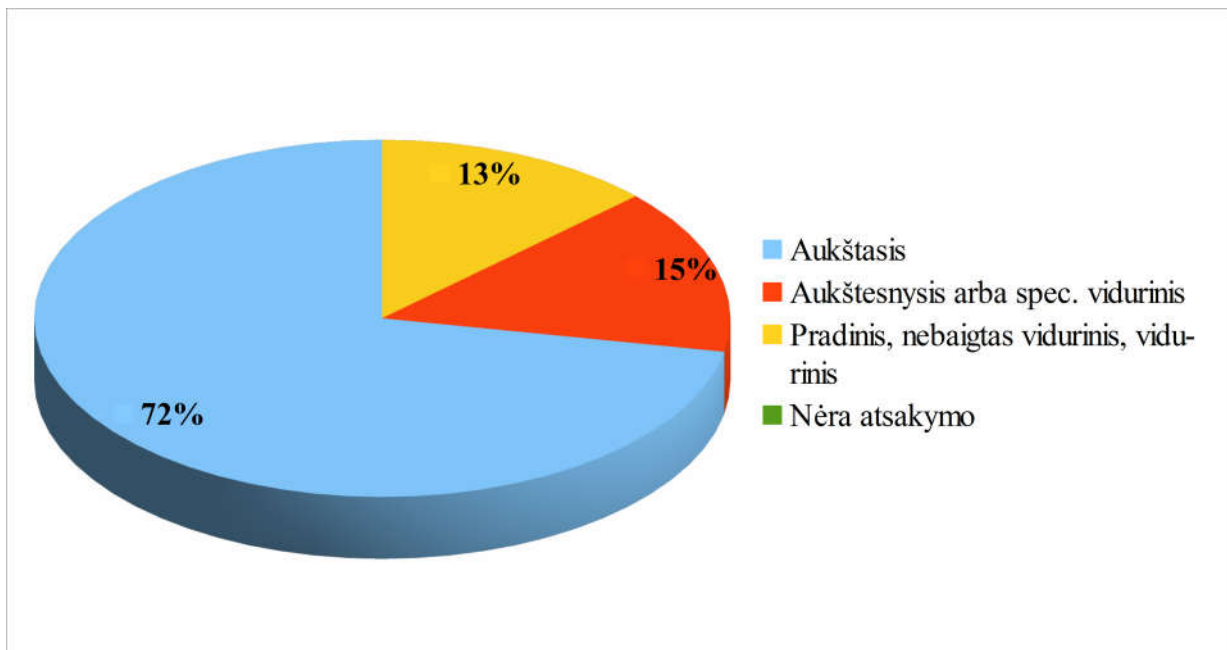
15 pav. Vartotojų pasitenkinimą hidrometeorologinėmis paslaugomis lemiančių veiksnių vertinimas (%)

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.

3. DEMOGRAFINIAI KLAUSIMAI

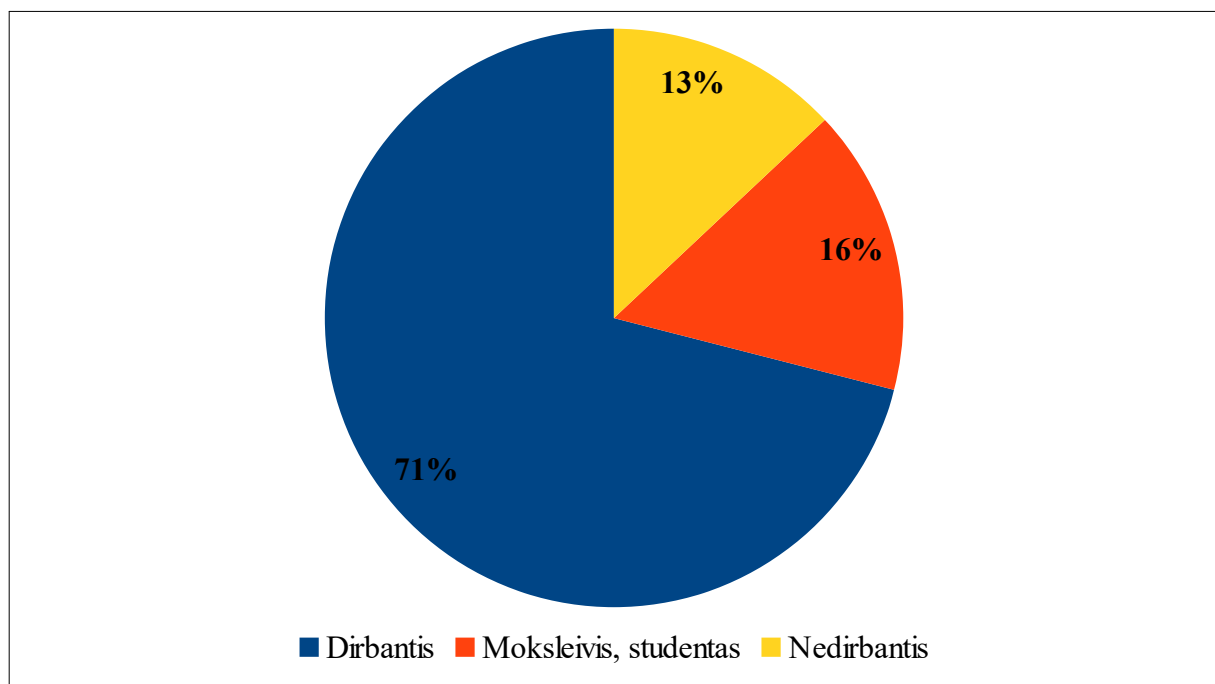
3.1 Respondentų pasiskirstymas

Populiariausia Tarnybos interneto svetainė tarp aukštąjį išsilavinimą turinčių vartotojų (72 %). Lyginant su 2012 m. rezultatais šis skaičius išaugo 10 %. 15 % sudaro respondentai turintys aukštesnį arba spec. vidurinį išsilavinimą, o 13 % sudaro pradinį, nebaigtą vidurinį ir vidurinį išsilavinimą turintys lankytojai (16a pav.).



16a pav. Respondentų pasiskirstymas pagal išsilavinimą (%)

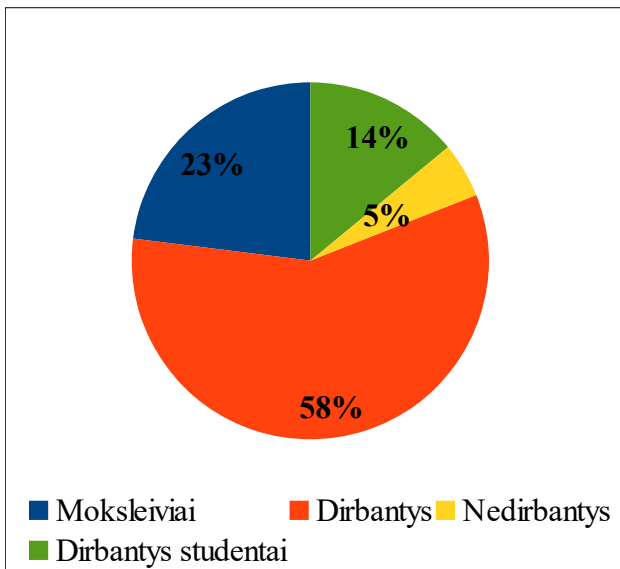
71 % www.meteo.lt lankytojų yra dirbantys asmenys, 16 % sudaro moksleiviai ir studentai, 13 % nedirbantys asmenys.



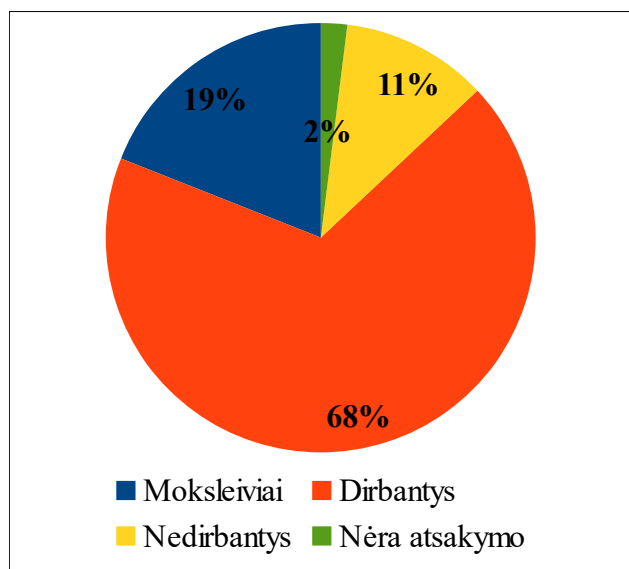
16 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal užimtumą (%)

17 ir 18 pav. palyginimui pateikiama 2009 m. ir 2012 m. atsakiusiųjų pasiskirstymas pagal padėtį visuomenėje. Nors gyventojų suskirstymas nėra analogiškas ir palyginimas galimas tik turint omeny sąlyginai nedirbančius (tai namų šeimininkės, asmenys, esantys motinystės ar vaiko priežiūros atostogose, taip pat pensininkai ir bedarbiai), 2012 m. jų susidomėjimas hidrometeorologine informacija išaugo dvigubai ir sudaro dešimtadalį vartotojų. Lyginant buvusių tyrimų rezultatus su 2015 m. rezultatais, dirbančiųjų respondentų dalis besidominčių hidrometeorologine informacija išaugo, atitinkamai nuo 2009 m. mažėjo besidominčių moksleivių skaičius.

2012 m. apklausoje moksleivių ir studentų tarp respondentų buvo beveik penktadalis. 2015 m. apklausoje studentų ir moksleivių grupės buvo sujungtos į vieną kategoriją.

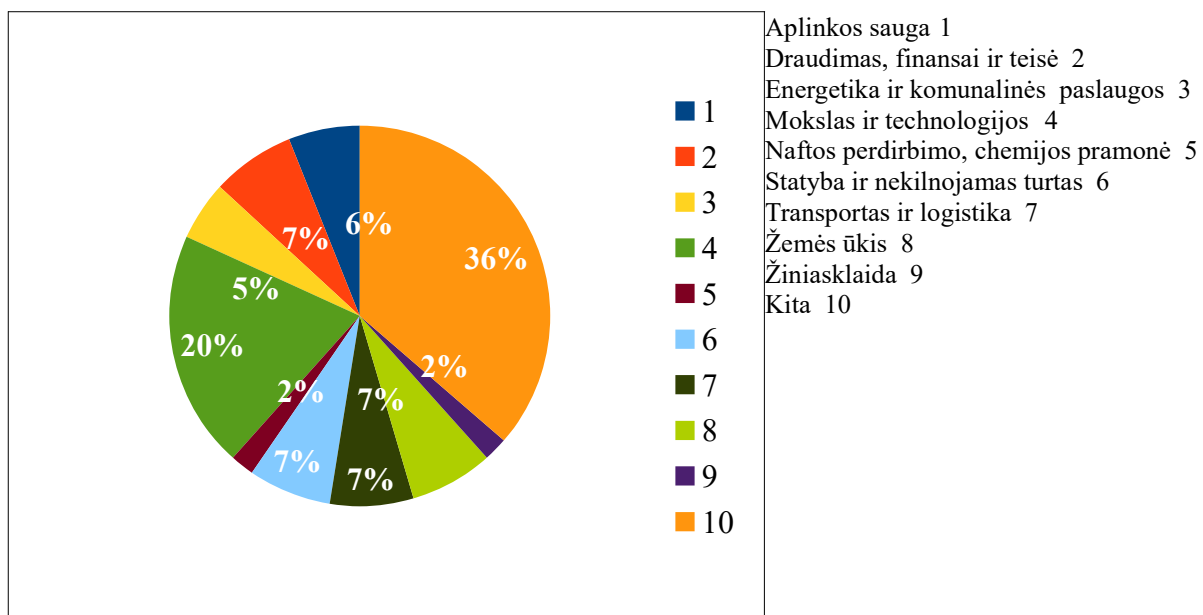


17 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal statusą visuomenėje 2009 m.



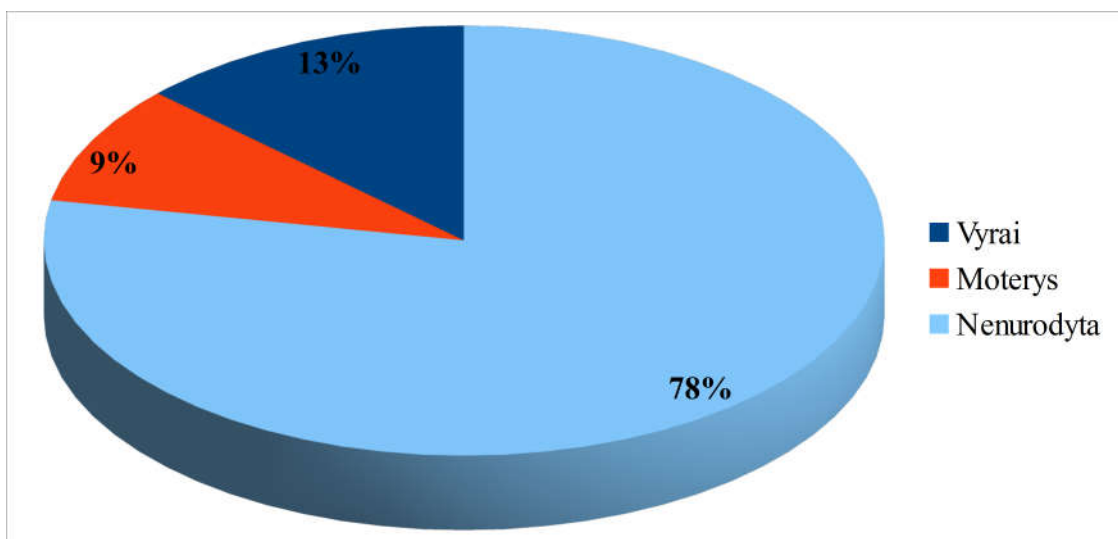
18 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal statusą visuomenėje 2012 m.

Dirbantieji vartotojai užimti įvairiose veiklos srityse (19 pav.). Pagal išskirtas 10 pagrindinių veiklos sričių, respondentų skaičius pasiskirstė gana tolygiai. Didžiausią dalį sudarė mokslo ir technologijų veiklos sričių atstovai 20 %. Po 7 % pasiskirstė šios veiklos: draudimas, finansai ir teisė, statyba ir nekilnojamasis turtas, žemės ūkis bei transportas ir logistika. Mažiausias susidomėjimas pastebimas iš žiniasklaidos bei naftos perdirbimo ir chemijos pramonės atstovų (2 %). Labiausiai pastebimas susidomėjimo sumažėjimas hidrometeorologinėmis paslaugomis tarp statybos ir transporto darbuotojų, kuris pakito nuo 18 % 2012 m. iki 7 % 2015 m. Daugiausia vartotojų pasirinko dalį, kurią sudaro neidentifikuotų profesijų vartotojai 36 %.



19 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal veiklos sritis

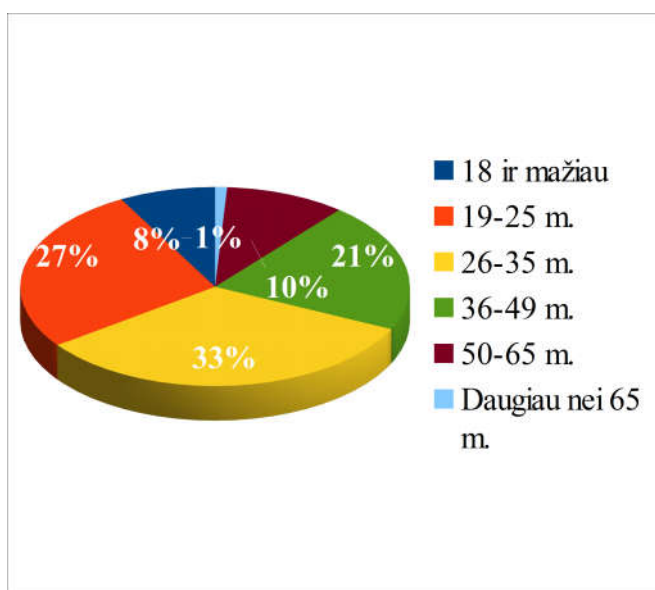
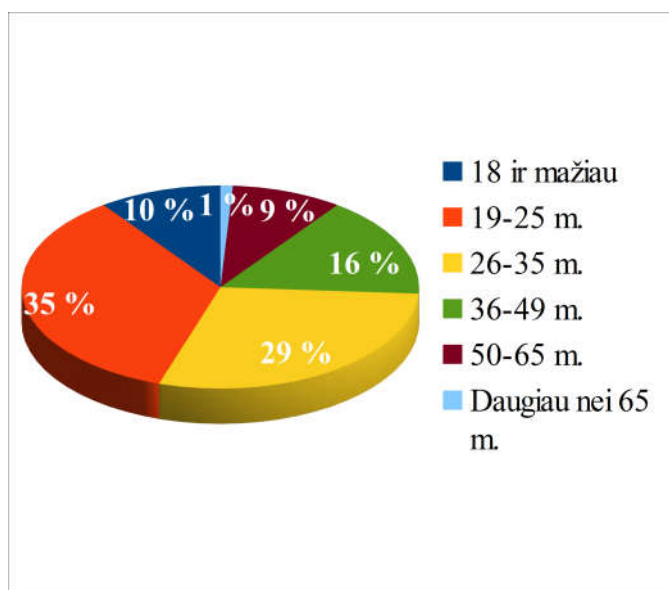
Respondentų pasiskirstymas pagal lytį išsidėliojo taip: 13 % vyrai ir 9 % moterys (20 pav.). 78 % respondentų šios informacijos nenurodė. Nors atskirai tai nebuvo tirta, tačiau pastebima tendencija, kad daugiau nei pusė pasiūlymus pareiškusių respondentų yra vyrai.



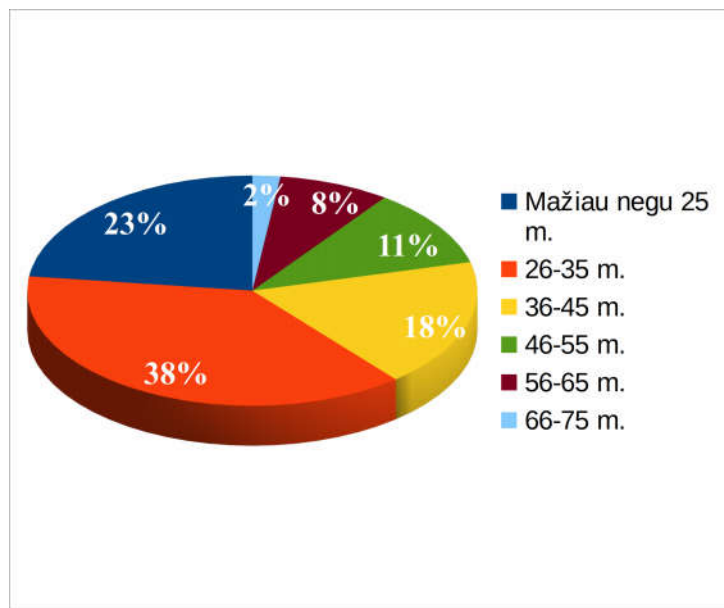
20 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal lytį (%)

21 pav., 22 pav. bei 23 pav. pavaizduotas respondentų pasiskirstymas pagal amžiaus grupes. Besinaudojančių hidrometeorologinėmis paslaugomis pasiskirstymą 2009 m. pagal amžių atspindi 21 pav., kuriame matoma, kad hidrometeorologinės paslaugos buvo populiariausios tarp jaunų, 26–35 m. (29 %) ir 19–25 m. (35 %) amžiaus žmonių grupių. 2012 m. padidėjo susidomėjimas 26–35 m. (33 %) bei 50–60 m. (10 %) amžiaus grupių auditorijū. 2015 m. ši auditorijos dalis dar padidėjo 5 %.

Galima teigti, kad 2012 m. ir 2015 m. ryškesnis darbingo amžiaus žmonių susidomėjimas hidrometeorologinėmis paslaugomis, 26–35 m. amžiaus respondentų dalis išaugo (38 %). Taip pat pastebima tendencija, kad mažėja 25-erių ir jaunesnių respondentų auditorijos dalis: 2009 m. buvo 43 %, 2012 m. – 35 %, o 2015 m. – 23 % visų respondentų.



21 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal amžiaus grupes 2009m.(%) 22 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal amžiaus grupes 2012 m.(%)



23 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal amžiaus grupes 2015 m. (%)

3.2 Naujų paslaugų poreikis ir vartotojų pasiūlymai hidrometeorologinių paslaugų efektyvumui bei kokybei gerinti

Į klausimą: „Kokių daugiau paslaugų norėtumėte gauti iš Lietuvos hidrometeorologijos tarnybos?“ – gauti 356 atsakymai laisvu tekstu.

Apie 9 % respondentų atsakymų yra teigiami vertinimai, padėkos, išreikštas pasitenkinimas informacijos kiekiu bei kokybe. 7 % sudaro atsakymai, kuriuose respondentai teigia, kad jiems netrūksta jokių naujų paslaugų, nepageidauja apskritai jokių pokyčių. 5 % atsakymų yra neigiami. Juose teigiama, kad Tarnyba yra nereikalinga institucija, svetainė visapusiškai netinkama ir nereikia jokių paslaugų. Nedidelį procentą sudaro nekorektiški atsakymai.

Bene didžiausia dalis konkrečių prašymų buvo sukurti mobilias aplikacijas Android, iOS operacinėms sistemoms.

Didelė vartotojų dalis pageidauja ne naujų paslaugų, o turi pageidavimų ir pastebėjimų www.meteo.lt svetainei. Akcentuojamas informacijos tikslumas, pateikimo dažnumas ir detalumas jau esamose paslaugose. Minimi kitų svetainių pavyzdžiai, kuriuose galima visą svarbiausią informaciją matyti vienoje vietoje, ar daug ilgesniam laikotarpiui.

Pageidaujama matyti daugiau vietovių orų prognozės žemėlapyje arba įvedus į atskirą laukelį surasti norimą miestą, taip pat, kad būtų prognozuojama smulkesniems laikotarpiams nei naktis ir diena bei valandos dažnumu. Vartotojai tikisi, kad visų pateikiamų prognozių duomenys ateityje tarpusavyje nesiskirtų. Kaip alternatyva minima prie prognozių, ar kai kurių prognozuojamų elementų, rašyti pasitvirtinimo tikimybę. Nemažas skaičius norinčių, kad orų prognozė būtų dar pratęsiama. Vartotojai pageidauja matyti 4 parų, savaitės, dviejų savaitių, mėnesio ar net kelių mėnesių prognozes. Taip pat vartotojai norėtų, kad prognozės būtų atnaujinamos kasdien ir kuo išsamiau, operatyviau ir informatyvesne forma. Nemažai pageidaujančių matyti Tarnybos svetainėje detalesnius orų žemėlapius su sinoptiko komentarais, daugiau paaiškinimų ir detalesnių nurodymų, kas, kaip ir kodėl atvaizduojama.

Sulaukta prašymų pateikti istorinius faktinius ir prognozių duomenis. Lankytojus domintų bent kelių valandų ar paros meteorologinių elementų, pvz.: temperatūros, kritulių kiekio istorija. Yra pageidaujančių ir ilgesnio periodo hidrometeorologinių duomenų istorijos.

Faktiniai orai domina nemažą dalį vartotojų. Tik jų atnaujinimas kas 3 val. respondentams atrodo per retas. Faktinių orų žemėlapyje pageidaujama pridėti papildomos informacijos apie

santykinių 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 prašymų faktinius orus skelbti iš visų veikiančių meteorologijos stočių ir šią informaciją matyti realiu laiku. Siūloma plėsti meteorologinių stočių tinklą, siekiant padidinti pavojingų reiškinių prognozavimo tikslumą.

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

Svetainės lankytojai pageidautų pagrindinių hidrometeorologinių elementų metinių apžvalgų, daugiau informacijos su komentarais apie ekstremalius reiškinius visame pasaulyje. Daugiau aprašymų apie klimato atšilimą, mokslinių šviečiamųjų straipsnių su iliustracijomis apie atmosferos reiškinius, darinius.

Labai daug vartotojų pažymėjo, kad www.meteo.lt svetainė dažnai stringa, lėtas informacijos pateikimo laikas, per didele serverio apkrova. Išreikštas poreikis gauti informaciją greičiau ypač esant situacijoms, kai orų prognoze susidomi didelis srautas lankytojų.

Vartotojai tyrime minėjo mažą Tarnybos aktyvumą socialiniuose tinkluose (Facebook), taip pat „pasenusią“ svetainės išraišką. Skatino atsinaujinti ir imti „gyviau“ bendrauti su visuomene.

Tikimasi dažnesnio ir animacinio palydovinės informacijos pateikimo kartu su kelių dienų istorija. Vartotojai gana aktyviai domisi interaktyvia žaibų išlydžių informacija, perkūnijų paplitimo, intensyvumo žemėlapiu nors kas 3 valandas. Aktualios būtų praėjusios perkūnijų apžvalgos pagal rajonus.

Daug teigiamų įvertinimų susilaukė skaitmeninės orų prognozės. Vartotojai norėtų tikslesnės, ypač kritulių, prognozės, taip pat detalesnio žemėlapiu su keičiamu masteliu. Pageidaujama, kad, užvedus žymeklį ant prognozių žemėlapiu, būtų pateikiamas tos vietovės pavadinimas, oro temperatūra ir krituliai. Daugeliui patiktų, jei būtų prognozuojama ilgesniam periodui. Sulaukta pastebėjimų, kad šiuo metu nenurodoma, kada prognozė atnaujinama. Pageidaujama kiek įmanoma operatyvesnių radaro duomenų.

Būtų patogiau, jei būtų sujungti debesuotumo ir kritulių sluoksniai. Oro temperatūros ir kritulių prognozėms vaizduoti geriau tiktų izolinijos, nes dėl spalvų panašumo sunku analizuoti žemėlapius. Pastebėta, kad diagramų informacija nesutampa su žemėlapių prognoze. Ant žemėlapių nenurodyta koks laikas yra naudojamas: vietos (Lietuvos) ar UTC. Siūloma Baltijos jūros ir Kuršių marių būklės prognozę talpinti atskiru failu, kuriame turėtų būti detalios vėjo pokyčių, bangos aukščio ir krypties, vandens temperatūros prognozės. Žiemą pageidautina matyti Kuršių marių ledo nuotraukas.

Dalis respondentų yra pageidaujančių rasti daugiau ir išsamesnės informacijos apie pačią Tarnybą, darbo užmokestį, Tarnybos veiklą.

3.3 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.

3.3.1 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: **58,3%**.

3.3.2 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.

Apskaičiuotas VPI pagal II alternatyvą **70,3%**.

IŠVADOS

Apklausa parodė, kad Tarnybos teikiamos hidrometeorologinės orų prognozės ir informacija apie faktinius orus bei hidrologines sąlygas respondentų buvo įvertintos gerai ir labai gerai. Iš visų pateiktų anketoje paslaugų didžiausio vertinimo susilaukė ir svarbiausiomis respondentai pažymėjo vienos paros (90 %), skaitmenines orų prognozes (89 %), 2–5 parų orų prognozes (87 %), faktinius orus kas 3 val. (75 %).

Mažiausiai naudinga ir svarbia informacija respondentai įvardino Baltijos jūros ir Kuršių marių būklės prognozes (34 %).

Vis tik pagal kiekvienos (labai svarbios) vartotojams paslaugos lyginamąjį svorį svarbios hidrometeorologinės paslaugos pasiskirsto gana tolygiai.

Apklausoje rezultatai parodė, kad geriausiai vartotojų lūkesčius atitinka vienos paros (83 % įvertino gerai ir labai gerai) ir skaitmeninės orų prognozės (73 %). Žemiausias vartotojų pasitenkinimas mėnesio (25 %) ir keturių savaičių orų prognozėmis (24 %). Šie vertinimai lyginant su ankstesnių metų apklausomis išlieka mažai pakitę.

Lyginant 2009, 2012 ir 2015 m. tyrimų duomenis pastebimas pastovus vartotojų susidomėjimo augimas faktiniais orais, vienos paros ir 2–5 parų orų prognozėmis. 2012 m. didžiausias vartotojų lūkestis buvo pagerintas 2–5 dienų prognozių patikimumas. 2015 m. apklausoje rezultatai rodo, kad dabar vartotojai labiausiai suinteresuoti skaitmeninėmis orų prognozėmis. Detali hidrologinė informacija, miškų gaisringumas ir vėjo žvarbumo prognozė gerai patenkina vartotojų lūkesčius.

Svarbiausiomis Tarnybos teikiamomis hidrometeorologinėmis paslaugomis ir prognozėmis respondentai įvardina UVI ar vėjo žvarbumą (90 %), miškų gaisringumą (87 %), detalią hidrologinę informaciją (89 %) bei radaro informaciją (89 %). Mažiausiai svarbiomis laikomos drėgmės sąlygos (40 %) ir mėnesio orų prognozės (39 %).

Į Tarnybą 9 % vartotojų kreipėsi elektroniniu paštu, 8 % telefonu, 4 % paštu (raštu) ir 2 % vartotojų atvyko į Tarnybą asmeniškai. 41 % sudarė kreipimaisi dėl hidrometeorologinių prognozių ir 24 % dėl hidrometeorologinės pažymos, 16 % dėl esamų faktinių orų ir hidrologinių sąlygų, 19 % dėl meteorologinių ir hidrologinių archyvų. Žinoma didžiausią dalį visų besikreipusių sudarė poreikis gauti tam tikros hidrometeorologinės informacijos (67 %).

42 % besikreipusiųjų liko labai patenkinti suteiktomis paslaugomis, 42 % patenkinti, 10 % respondentų nepatenkino savo lūkesčių Tarnybos suteiktomis paslaugomis.

Vartotojų pasitenkinimą hidrometeorologinėmis paslaugomis labiausiai lemiantys veiksniai yra nepatogi Tarnybos lokacija, specialistų reagavimo laikas ir poreikio patenkinimas.

Hidrometeorologinės paslaugos populiariausios tarp jaunų, 26–35 m. (38 %) ir jaunesnių nei 25 m. amžiaus (23 %) žmonių. 36–45 m. amžiaus respondentų sudarė 18 %, vyresnių nei 56 m. – 10 % visų anketą užpildžiusių respondentų skaičių.

Į anketos klausimus atsakė 13 % vyrų ir 9 % moterų, 78 % lyties nenurodė. Populiariausia Tarnybos svetainė tarp aukštąjį išsilavinimą turinčių respondentų (72 %).

Tarp atsakiusiųjų 71 % buvo dirbantieji, 16 % – moksleiviai ir studentai, 13 % respondentų – nedirbantys asmenys.

Hidrometeorologinėmis paslaugomis dažniausiai naudojasi mokslo ir technologijų atstovai (20 %). Po 7 % pasiskirstė šios veiklos: draudimas, finansai ir teisė, statyba ir nekilnojamasis turtas, žemės ūkis bei transportas ir logistika. Mažiausias susidomėjimas pastebimas iš žiniasklaidos bei naftos perdirbimo ir chemijos pramonės atstovų (2 %).

Tarnybos anketoje vartotojų, įvertinusių hidrometeorologines prognozes ir informaciją apie faktinius orus bei hidrologines sąlygas, apklausos rezultatų tyrimas leido nustatyti vartotojų pasitenkinimo šiomis paslaugomis indeksą (VPI), kuris sudaro 58,3 % (pagal I alternatyvą), arba 70,3 % (pagal II alternatyvą).