



Ilmaprognooside osakonna kliendiküsitluse tulemused

Keskkonnaagentuuri kvaliteedijuhtimissüsteemi nõuete kohaselt korraldatakse vähemalt kord aastas klientide seas küsitlus, et uurida nende rahulolu Riigi Ilmateenistuse ilmaprognooside osakonna lennumeteoroloogia poolt osutatavate teenustega ja teeninduse kvaliteediga ning samal ajal selgitada välja lennundusega tegelevate asutuste huvi Keskkonnaagentuuri osutatavate lennumeteoroloogiateenuste vastu.

Küsitlus korraldati ajavahemikus 03.05. – 04.06.2019 ja selle eesmärk oli uurida klientide rahulolu lennumeteoroloogiliste teenustega ning uute teenuste loomise otstarbekust.

Küsitluse tegemisel kasutati internetipõhist küsitluskeskkonda www.foureyes.com, küsitluses osalemise teade saadeti klientidele e-posti teel. Lisaks oli võimalus veebi kaudu www.lennuilm.ee osaleda küsitluses.

Antud küsitluse on tulemused esitatud 32 vastanute alusel.



Tulemuste kokkuvõte

1. Rahulolu lennumeteoroloogia teenusega

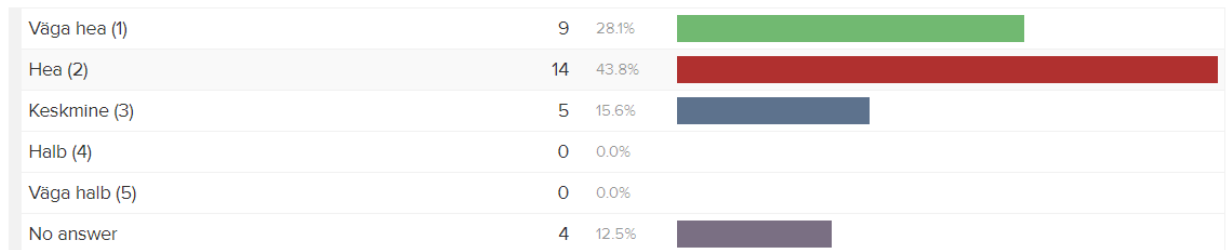
Kokku vastas sellele küsimusele 28 klienti, kellest 14 (43,8%) valisid vastuseks „hea“ ja 9 (28,1%) „väga hea“, vastuseks „keskmine“ valisid 5 inimest (15,6%).

Täpsemad tulemused on esitatud allpool oleval graafikul.

Question 1 — Rating Scale



Kuidas hindate oma rahulolu lennumeteoroloogiatega?



Statistics	Responses	Mean	Median	Std. Dev.	Minimum	Maximum	Quartiles
Rating Scale	28	1.857	2	0.693	1	3	1, 2, 2

2. Kommunikatsioonivahendid

Küsimustikule vastajail paluti valida infoallikad ja hinnata kui tihti neid kasutatakse.

28 klienti valisid kõige enam kasutatavaks kommunikatsioonivahendiks meie veebilehe www.lennuilm.ee, teisele kohale jäi EANS, mida kommunikatsioonivahendiks kasutab 18 klienti, telefoni teel saavad ilmainfot 17 klienti ja 16 klienti valisid vastuseks e-posti.

Täpsemad tulemused on esitatud allpool olevatel graafikutel.

Statistics	Responses	Mean	Median	Std. Dev.	Minimum	Maximum	Quartiles
E-post	16	2.375	2	1.364	1	4	1, 2, 4
Telefon	17	2.412	2	1.191	1	4	1, 2, 4
Lennuliiklusteeninduse AS (EANS)	18	1.722	1	0.989	1	4	1, 1, 3
Koduleht www.lennuilm.ee	28	1.214	1	0.490	1	3	1, 1, 1





Märkige milliseid allikaid ja kui sageli kasutate informatsiooni saamiseks:

E-post

Igapäevaselt (1)	7	21.9%	
Keskmiselt üks kord nädalas (2)	2	6.3%	
Keskmiselt üks kord kuus (3)	1	3.1%	
Härvem kui kord kuus (4)	6	18.8%	
No answer	16	50.0%	

Telefon

Igapäevaselt (1)	5	15.6%	
Keskmiselt üks kord nädalas (2)	5	15.6%	
Keskmiselt üks kord kuus (3)	2	6.3%	
Härvem kui kord kuus (4)	5	15.6%	
No answer	15	46.9%	

Lennuliiklusteeninduse AS (EANS)

Igapäevaselt (1)	11	34.4%	
Keskmiselt üks kord nädalas (2)	2	6.3%	
Keskmiselt üks kord kuus (3)	4	12.5%	
Härvem kui kord kuus (4)	1	3.1%	
No answer	14	43.8%	

Koduleht www.lennuilm.ee

Igapäevaselt (1)	23	71.9%	
Keskmiselt üks kord nädalas (2)	4	12.5%	
Keskmiselt üks kord kuus (3)	1	3.1%	
Härvem kui kord kuus (4)	0	0.0%	
No answer	4	12.5%	

Statistics	Responses	Mean	Median	Std. Dev.	Minimum	Maximum	Quartiles
E-post	16	2.375	2	1.364	1	4	1, 2, 4
Telefon	17	2.412	2	1.191	1	4	1, 2, 4
Lennuliiklusteeninduse AS (EANS)	18	1.722	1	0.989	1	4	1, 1, 3
Koduleht www.lennuilm.ee	28	1.214	1	0.490	1	3	1, 1, 1

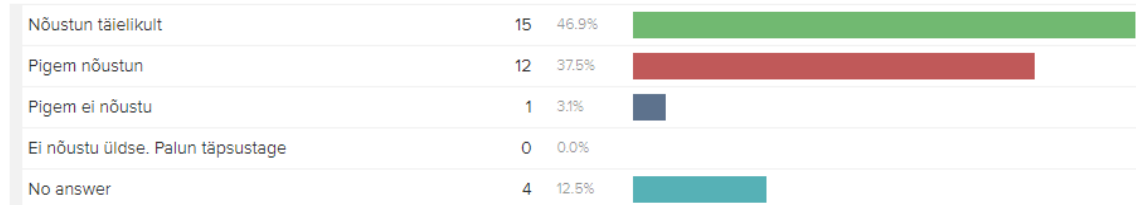


3. Veebilehelt info on kergesti leitav ja arusaadav

Vastanutest 46,9% (15 klienti) nõustusid täielikult väitega, et www.lennuilm.ee kodulehte kasutades on vajalik teave kergesti leitav ja arusaadav. 37,5% (12 klienti) valisid vastuseks „pigem nõustun“.

Question 3 — Multiple Choice

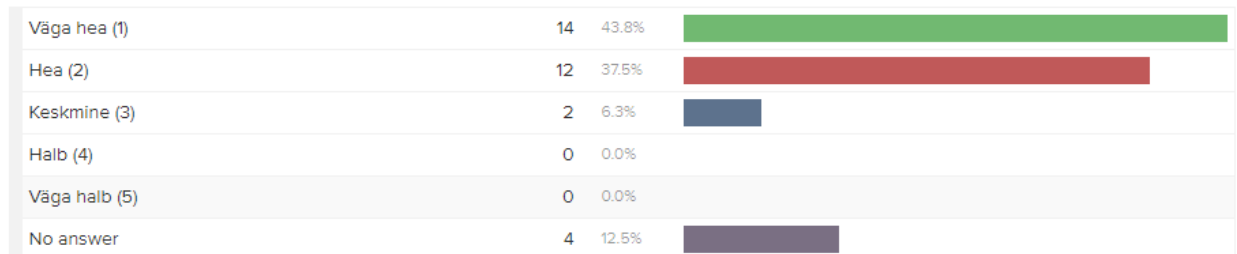
Palun andke hinnang järgmisele väitele "www.lennuilm.ee kodulehte kasutades on vajalik teave kergesti leitav ja arusaadav"



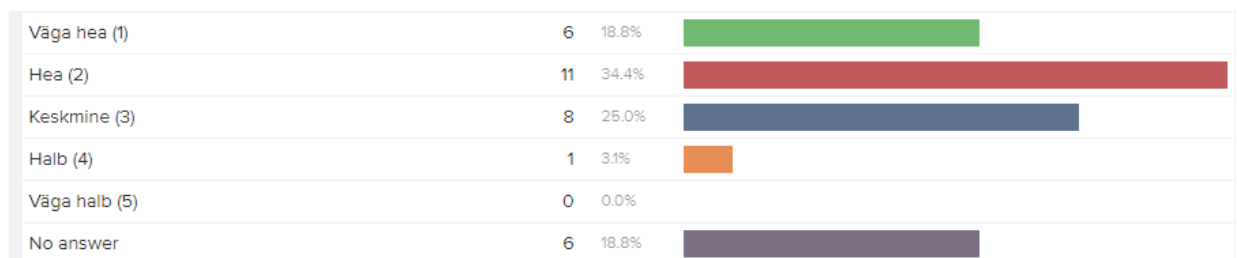
4. Riigi Ilmateenistuse poolt osutatavaid lennumeteoroloogilisi teenuseid hinnatakse kõrgelt
Küsimustikule vastajail paluti hinnata lennumeteoroloogia teenuseid järgmistes aspektides: teenuste kättesaadavus, kvaliteet, teenindus.

Täpsemad tulemused on esitatud allpool olevatel graafikutel.

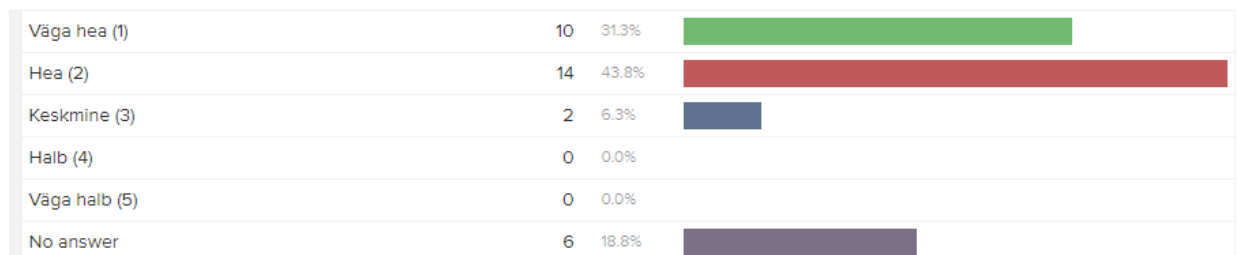
Teenuste kättesaadavus



Kvaliteet (prognooside ja hoiatuste täpsus ning õigeaegsus)



Teenindus



Küsitluse teise osa eesmärgiks oli uurida võimalike produktide loomise otstarbekust.

5. Kliendid eelistavad lennuväljaprognose kestusega 24 tundi

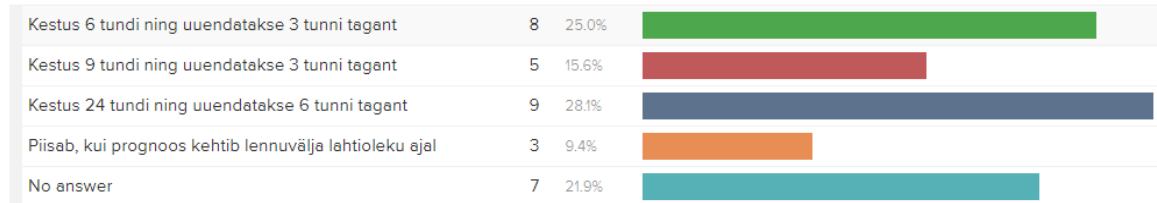
Selle küsimuse puhul paluti küsimustikule vastajail teatada, millise kestusajaga eelistavad nad lennuväljaprognose TAF koodis Kuressaare, Kärdla, Pärnu ja Tartu lennuväljade kohta.

Täpsemad tulemused on esitatud allpool olevatel graafikul.

Question 5 — Multiple Choice



Millise kestusajaga lennuväljaprognose TAF koodis Kuressaare, Kärdla, Pärnu ja Tartu lennuväljade kohta eelistate:



6. Kliente on mõjutanud prognooside tühistamine 4 tundi peale väljastamist

43,8% (14 klienti) vastasid jaatavalt, et nende tegevust on mõjutanud lennuväljade prognooside tühistamine 4 tundi peale väljastamist.

Täpsemad tulemused on esitatud allpool olevatel graafikul.

Question 6 — Multiple Choice



Kas teie (lennu)tegevust on mõjutanud, et Kuressaare, Kärdla, Pärnu ja Tartu lennuväljade prognoosid tühistatakse 4 tundi peale väljastamist?



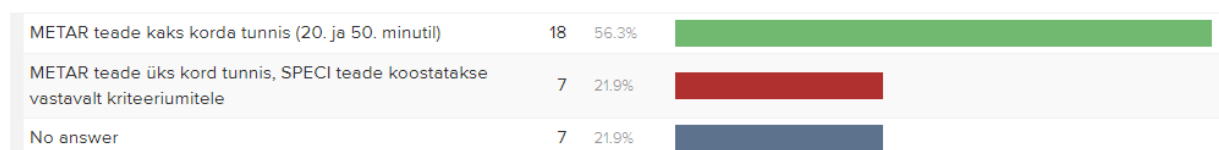
7. Kliendid eelistavad METAR teateid kaks korda tunnis

56,3% (18 klienti) eelistavad ilmteateid METAR/SPECI kaks korda tunnis, 20. ja 50. minutil

Question 7 — Multiple Choice



Kas eelistate, et Kuressaare, Kärdla, Pärnu ja Tartu lennuväljadel väljastatakse ilmteateid METAR/SPECI koodis järgmistel aegadel:



8. AUTO METAR kvaliteediga pigem ollakse rahul

Küsimustikule vastajail paluti hinnata rahuolu AUTO METAR kvaliteediga. 43,8% (14 klienti) valisid vastuseks „pigem olen rahul“, 25,0% (8 klienti) valisid vastuseks „väga rahul“

Question 8 — Multiple Choice



Kuidas suhtute automaatselt väljastatavatesse ilmateadete (AUTO METAR) kvaliteeti?

Väga rahul	8	25.0%	<div style="width: 25.0%;"></div>
Pigem olen rahul	14	43.8%	<div style="width: 43.8%;"></div>
Pigem ei ole rahul	2	6.3%	<div style="width: 6.3%;"></div>
Üldse ei ole rahul. Palun täpsustage	1	3.1%	<div style="width: 3.1%;"></div>
No answer	7	21.9%	<div style="width: 21.9%;"></div>

Üks klientidest ei olnud üldse rahul antud teenuse kvaliteediga ja kommenteeris seda järgmiselt:

Autometar ei ole võimeline määrama adekvaatselt sademete liiki, pilvede hulka, nähtavust, äikest.

Vastajate ettepanekud ja Keskkonnaagentuuri vastused nendele lennumeteoroloogiliste teenuste osutamise paremaks korraldamiseks

SWC võiks parema kvaliteediga olla, igapäevaselt võrdlen Soome SWC-ga. Hetkel on Eestis kl9 kaart üleval, Soome lehel aga kl 12 kaart juba. Soome kaardil on ala suurem ja näeb ka neid fronte, mis tulekul. Eesti SWC kaardil näeb vaid Eesti kohal ja vahetus ümbruses olevaid fronte.

- *Vastus: Tõepoolest riigiti on kaartide väljastamise sagedus ning etteprognosimise ajavahemik erinevad, sest puuduvad ühised standardid kaardi osas. Seetõttu on kaartide avaldamise ajad erinevad. Rahvusvahelise koostöö tulevikuperspektiiv on põhjamaade ühine SIGWX kaart mille tulemusena on kaardi geograafiline ulatus muutub.*

Ootan pikisilmi kaardirakendust mis kuvaks kaardile lennuilma info selliselt, et ma saaksin valida kas: madalaim pilve kõrgus, tuul, nähtavus vahel, ilma et peaksin süvenema METAR teksti, väga vajalik kiireks reageerimiseks.

- *Vastus: Keskkonnaagentuuril on plaan võtta kasutusele Low Level Forecast (LLF) tarkvara, mille abil saab pilvekõrguse, tuuleandmete ja nähtavuse prognoosandmeid. LLF tarkvara kasutusele võtmine sõltub rahastuse olemasolust. Siiani oleme rahastuse osas suhelnud Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumiga ning Keskkonnaministeeriumiga. Rahastuse olemasolul on Keskkonnaagentuur valmis LLF tarkvara kasutusele võtma ja enda tööprotsessidesse integreerima.*

TAF-de koostajad peaksid edastama täpseima võimaliku prognoosi. N.ö. pessimistliku stsenaariumi edastamine mõjutab oluliselt operatiivteenistuslikku lennutegevust ja seda just aastaagadel kui on minus kraadid ja prognoosi järgi on oodata alla 500 ft pilvi. N.n. pessimistlikud prognoosid ei võimalda startida kuna masinatel puudub jäätõrje võimekus.

- *Vastus: Täname antud tagasiside eest. Omalt poolt rõhutame, et sünoptikud koostavad sellise prognoosi nagu hetkel on nn prognoositav reaalsus. Prognoosis peame arvestama ilmanähtuste keskmise väärtusega. Meie eesmärk ei ole pessimistlik ega ka optimistlik prognoos, vaid prognoosida võimalikult realselt tekkivaid ilmaolusid. Töötame igapäevaselt, et enda prognooside täpsust tõsta ja osutada parimat võimalikku teenust meie klientidele. Meie andmemahud ja allikad pidevalt uuenevad ja kasvavad. Kõik see aitab kaasa ka parema prognoosi tekkimiseks.*

Võimalusel anda välja ka AIREP-teaded



- *Vastus: KAUR-il on valmisolek AIREP teateid väljastada niipea kui laekub AIREPi koostamist eeldav teave. Õhusõiduki pardalt laekub teave lennujuhtimiskeskusele. Edastame antud informatsiooni ka Lennuametile ja Lennuliiklusteeninduse AS-ile. Omalt poolt oleme valmis AIREP teateid väljastama.*

24h TAF EETU ja EEKE

- *Vastus: KAUR-il on valmisolek väljastada 24h lennuvälja prognoosi TAF koodis EETU ja EEKE lennuväljade kohta. Kuid väljastamise eelduseks on lennujaamadelt laekuv sellekohane tellimus.*

Telefonis Lennuilma lehe kasutamine ei ole rahuldav (eriti Hirlam). Tihtipeale ei ole SWC 10000FT kaardile märgitud pilve ülapiiri.

- *Vastus: Oleme probleemist teadlikud ja tegeleme selle lahendamisega. Lähitulevikus on plaanis lennuilm.ee koduleht viia ka mobiilirakenduses lihtsasti vaadeldavaks.*

Kuna kasutame lennutegevuses helikopterit ning seire lennukit, siis oleme huvitatud ilmastiku infost maapinnast kuni 5000ft kõrguseni. Üldiselt on puudulik igasugune info suurematel veekogudel ning suureks abiks oleks maapinna nähtavuse, pilvede kõrguse ja udu kaardid, mis näitaks kogu EST FIR ulatuses kaardi kujul hetke infot ja menüüst aega edasi kerides ka prognoosi.

- *Vastus: Keskkonnaagentuuril on plaan võtta kasutusele Low Level Forecast (LLF) tarkvara, mille abil saab pilvekõrguse, tuuleandmete ja nähtavuse prognoosandmeid. LLF tarkvara kasutusele võtmine sõltub rahastuse olemasolust. Siiani oleme rahastuse osas suhelnud Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumiga ning Keskkonnaministeeriumiga. Rahastuse olemasolul on Keskkonnaagentuur valmis LLF tarkvara kasutusele võtma ja enda tööprotsessidesse integreerima.*

Tallinna ATIS-i saade on tihti kõrvalmüradega

- *Vastus: Tallinna ATIS't opereerib Lennuliiklusteeninduse AS (EANS). Edastame kõrvalmürade teemakäsitletuse edasi EANS-ile.*

