



18.09.2014

## **Lennumeteoroloogia osakonna kliendiküsitluse aruanne**

Keskkonnaagentuuri (edaspidi KAUR) teabeosakonna klienditeeninduse kvaliteedi-juhtimissüsteemi nõuete alusel korraldatakse vähemalt kord aastas kliendiküsitlus, et uurida klientide rahulolu Riigi Ilmateenistuse lennumeteoroloogia osakonna osutatavate teenustega ja teeninduse kvaliteediga ning samal ajal selgitada välja lennundusega tegelevate asutuste huvi KAUR-i osutatavate lennumeteoroloogiliste teenuste vastu.

2014. aasta küsitlus korraldati ajavahemikul 30.07.–31.08.2014. Küsitluslehed saadeti 25 organisatsioonile. Kokku oli 44 lehte, millest täidetuna saadi tagasi 13. Peale selle oli küsimustik avatud vastamiseks Riigi Ilmateenistuse veebilehel [www.lennuilm.ee](http://www.lennuilm.ee).

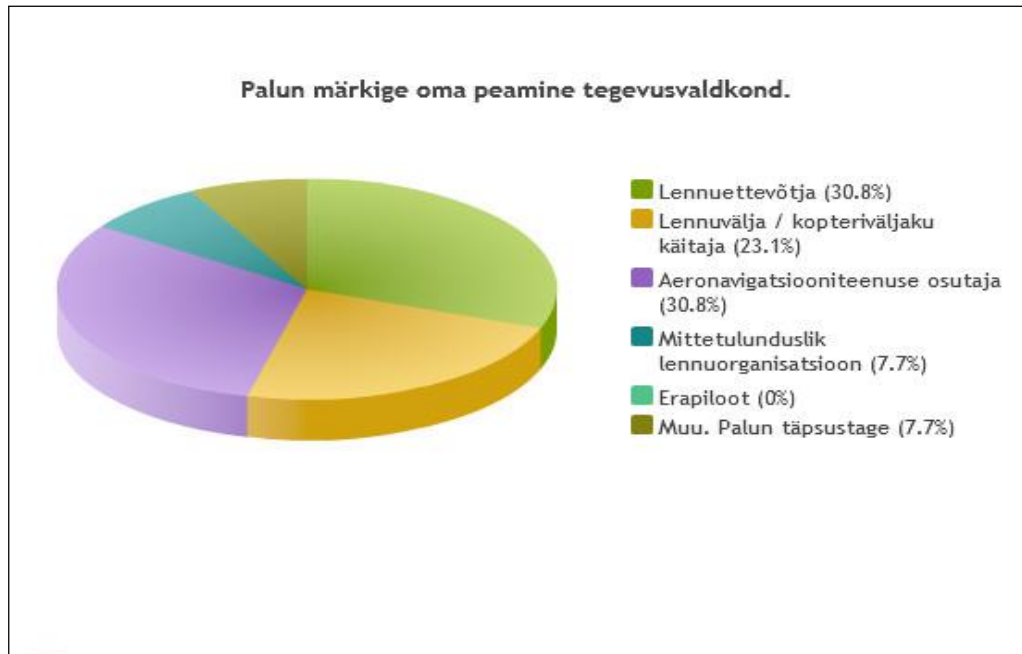
Küsitluse korraldamisel kasutati internetipõhist küsitluskeskkonda [www.connect.ee](http://www.connect.ee).

Tulemused: 6 lehel

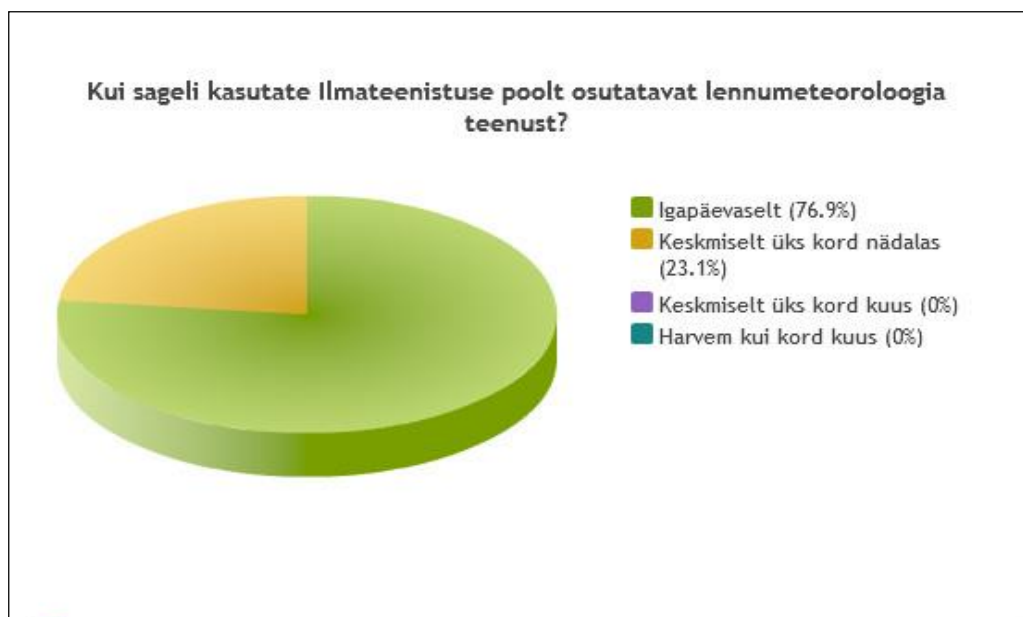
## Tulemuste kokkuvõte

Küsitlus sisaldas 11 küsimust.

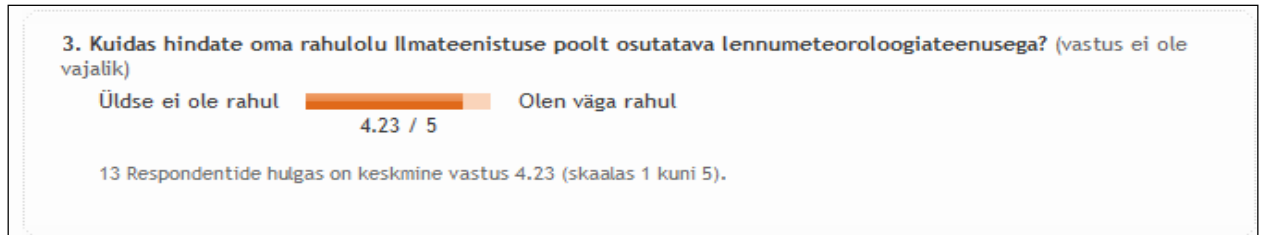
1. Esimese küsimuse eesmärk oli kindlaks teha lennumeteoroloogiateenuse põhitarbijad. Suurem osa tarbijaid on lennuettevõtlaste esindajad ja aeronavigatsiooniteenuse osutajad (30,8%), teisele kohale jäävad lennuvälja/kopteriväljaku käitajad (23,1%). Täpsemad tulemused on esitatud allpool oleval graafikul.



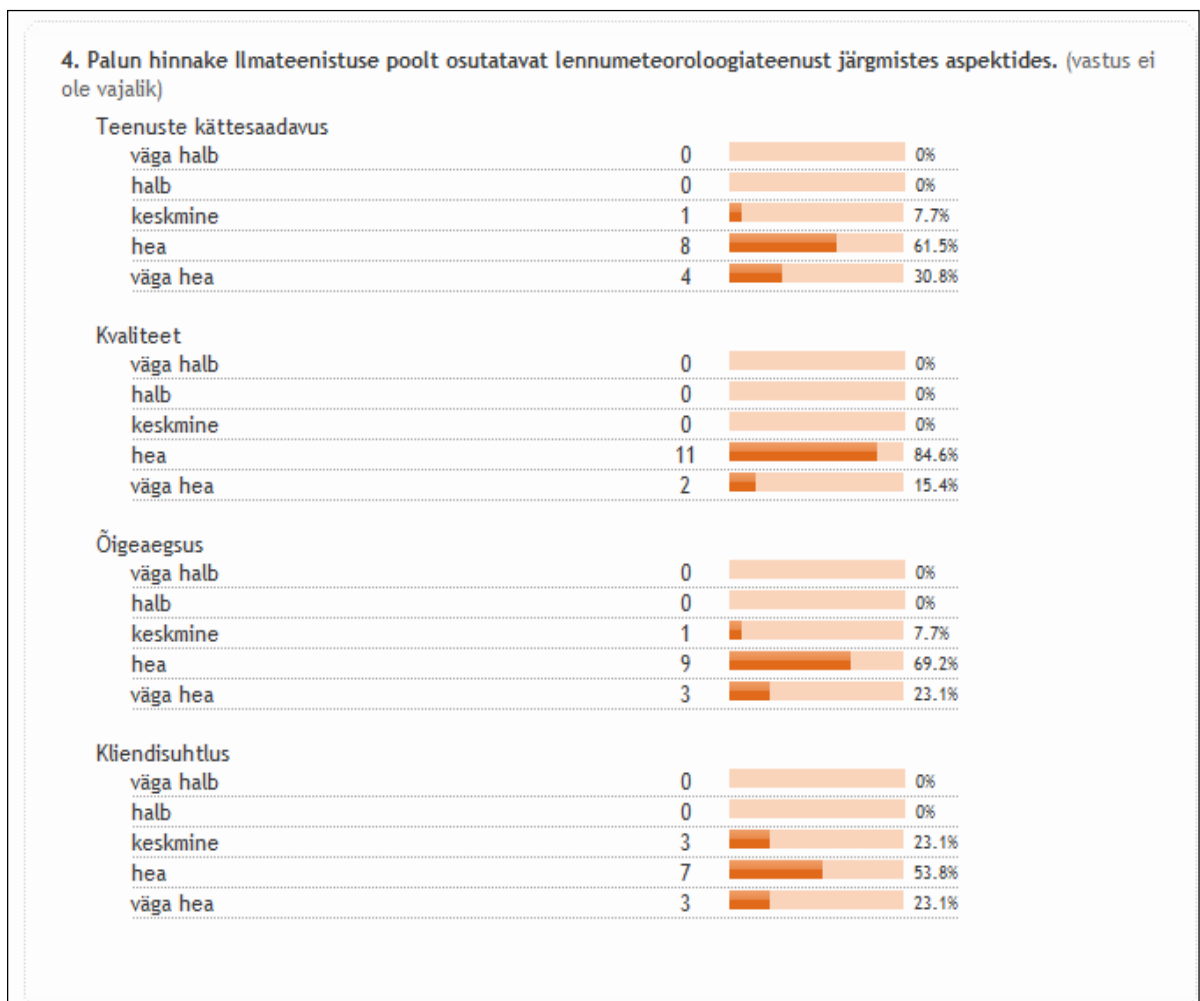
2. Teise küsimuse abil uuriti, kui oluline on osutatav teenus tarbijatele. Lennumeteoroloogilist infot kasutab iga päev 76,9% vastanutest.



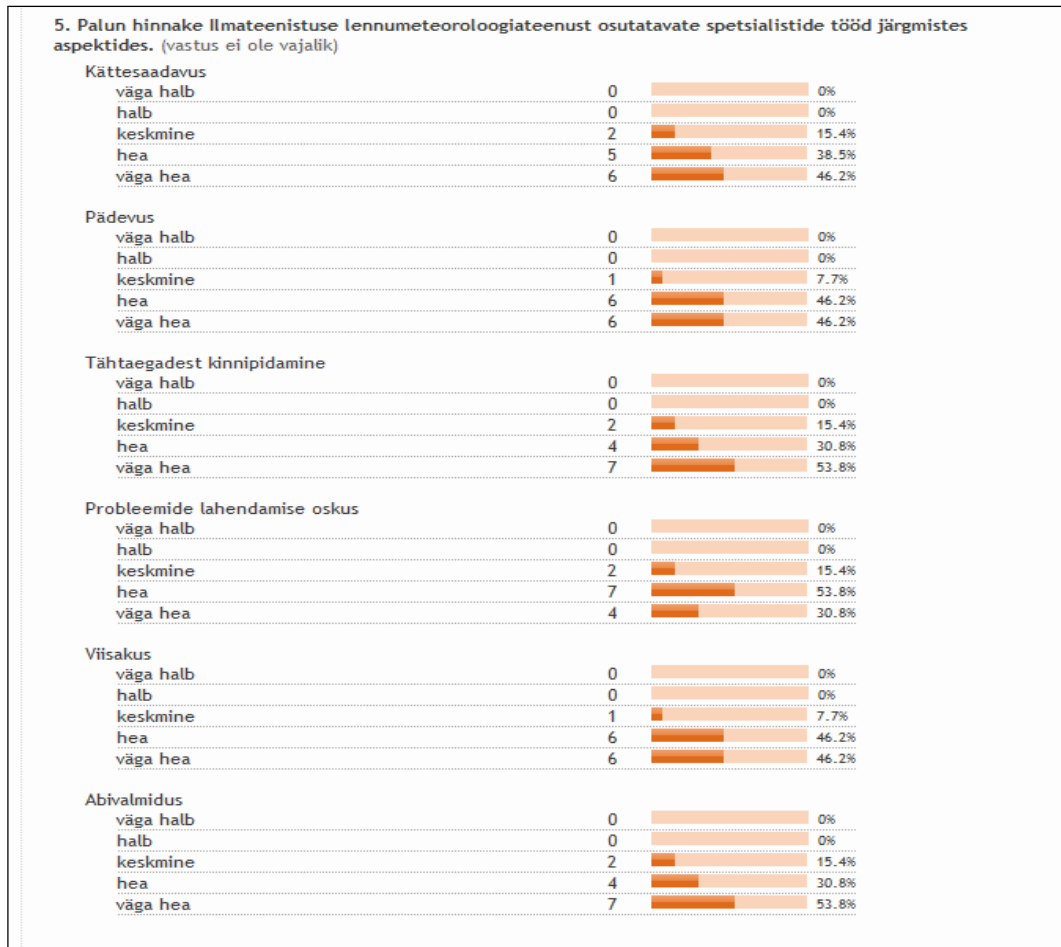
3. Kolmanda küsimuse puhul paluti hinnata rahulolu osutatava teenusega. Kõikide vastanute hulgas on keskmine vastus 4,23 (suurim võimalik väärtus 5).



4. Järgmisel graafikul on esitatud tarbijate hinnangud teenuse kättesaadavuse, kvaliteedi, õigeaegsuse ja kliendisuhtluse kohta. Igas jaotises on suurim osatähtsus vastusel „hea”, sellele järgneb vastusevariant „väga hea”.

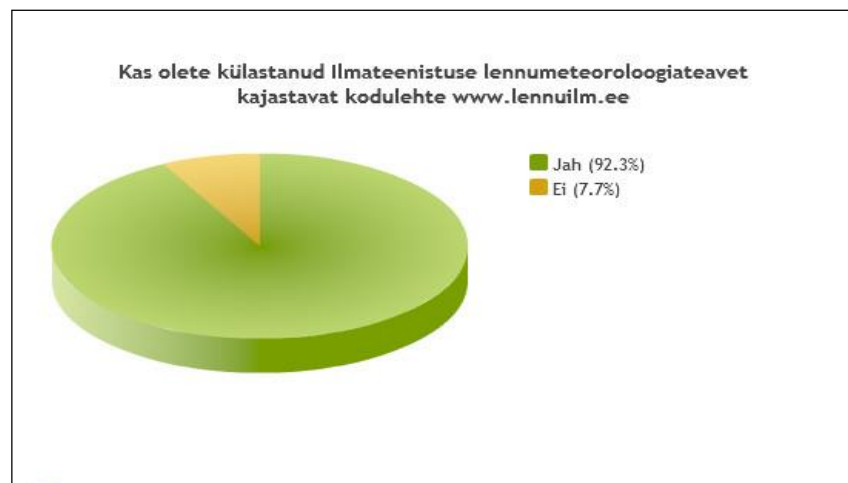


5. Tarbijatel paluti hinnata spetsialistide tööd selliste aspektide puhul nagu „kättesaadavus”, „pädevus”, „tähtaegadest kinnipidamine”, „probleemide lahendamise oskus”, „viisakus” ja „abivalmidus”. Enamjaolt valiti vastuseks „hea” või „väga hea”.

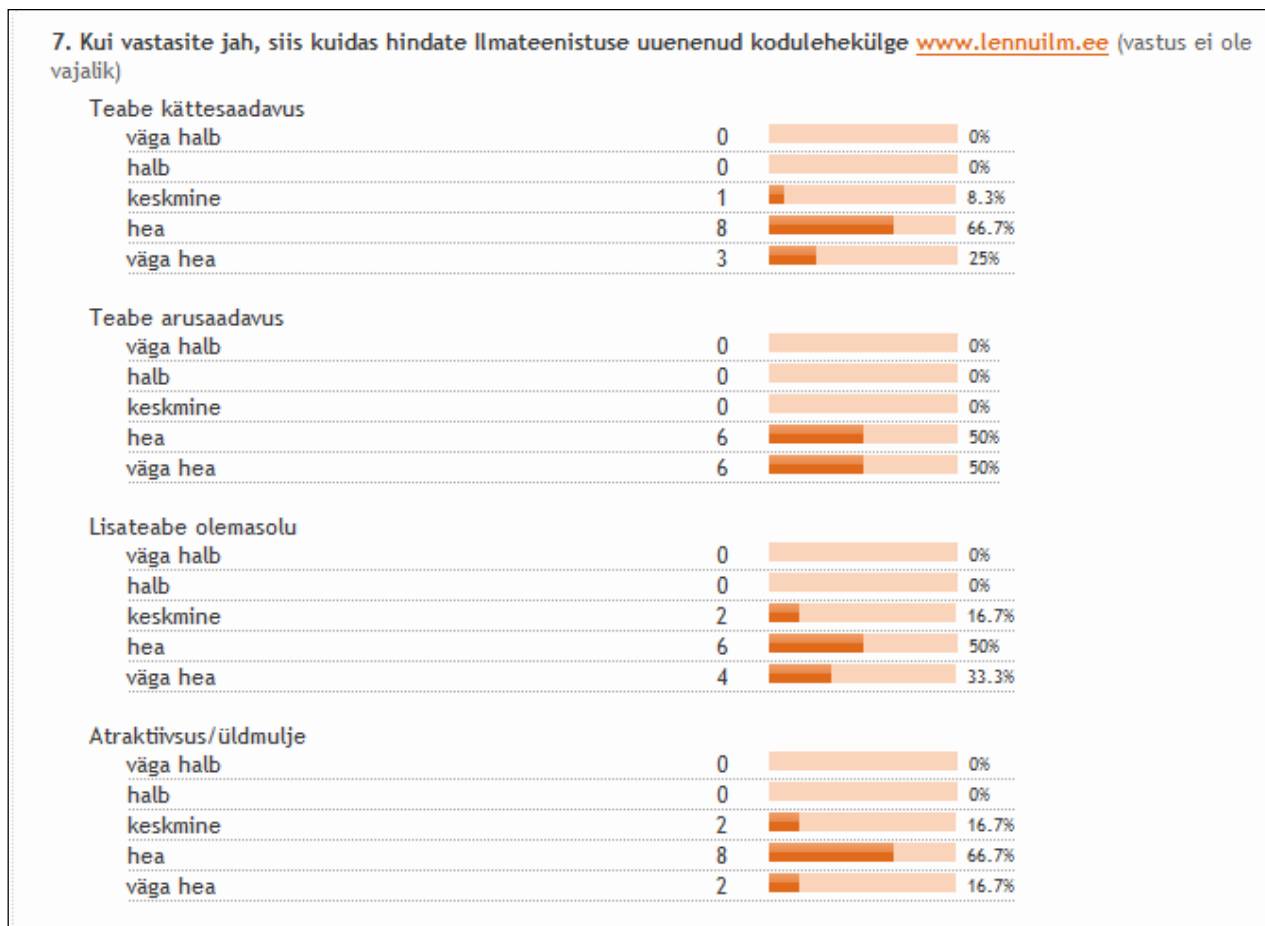


Järgmised küsimused on seotud Riigi Ilmateenistuse lennumeteoroloogia uue veebilehga [www.lennuilm.ee](http://www.lennuilm.ee).

6. Riigi Ilmateenistuse lennumeteoroloogia uut veebilehte [www.lennuilm.ee](http://www.lennuilm.ee) on külastanud 92,3% vastanutest.



7. Tarbijatel paluti hinnata uut veebilehte ([www.lennuilm.ee](http://www.lennuilm.ee)) allpool nimetatud parameetrite järgi. Enamik vastanuid (66,7%) hindas teabe kättesaadavust vastusega „hea”. Teabe arusaadavust hindasid tarbijad võrdselt variantidega „hea” ja „väga hea”. Lisateabe olemasolu puhul valis 50% vastanutest variandi „hea”. Lehe atraktiivsust hindas vastusega „hea” 66,7% vastanutest.



8. Veebilehte [www.lennuilm.ee](http://www.lennuilm.ee) peamiseks kasutuskeeleks valiti eesti keel, kuid praegu on veebileht kättesaadav ka inglise ja vene keeles.



9. Täname teid Riigi Ilmateenistuse veebilehe ([www.lennuilm.ee](http://www.lennuilm.ee)) kohta tehtud ettepanekute eest.

Allpool on esitatud vastused teie ettepanekutele.

**1) Ettepanek:** Ilmakaart

**Vastus:** Lähitulevikus on plaanis avaldada veebilehel [www.lennuilm.ee](http://www.lennuilm.ee) atmosfääri frontide analüüs iga 6 tunni järel. Praegu on ilmakaart jälgitav veebilehel [www.ilmateenistus.ee](http://www.ilmateenistus.ee).

**2) Ettepanek:** madal/kesk/kõrge pilveinfost asukohapõhise prognoosi meteogrammidel (vrd yr.no hour-by-hour detailed või EMHI vanad meteogrammid)

**Vastus:** Veebilehel [www.ilmateenistus.ee](http://www.ilmateenistus.ee) on võimalik tutvuda Eesti eri piirkondade asukohapõhise prognoosiga (<http://www.ilmateenistus.ee/asukoha-prognoos/?id=784>), kust võite leida sarnase info. Pilvede kõrguse meteogrammide kuvamine veebilehel [www.lennuilm.ee](http://www.lennuilm.ee) on lisatud Riigi Ilmateenistuse veebilehe arendusplaanidesse.

**3) Ettepanek:** Kõik vajalik olemas. Väikelennuväljade kohta vajaks teavet aga selle saamine on keeruline ja kallid ning ka väikelennuväljad ei suuda nõuetekohaseid seadmeid ise muretseda.

**Vastus:** Lennuväljade faktiliste ilmateadete eest vastutavad lennuvälja käitajad. Riigi Ilmateenistus ei tee lennuväljadel ilmavaatlusi.

**4) Ettepanek:** Lennuilm link ei ole ilmateenistus.ee kodulehel igal leheküljel kättesaadav-tuleb menüüs tagasi minna, et lennuilm.ee linki kätte saada.

**Vastus:** Veebilehe [www.lennuilm.ee](http://www.lennuilm.ee) lingi kättesaadavus on lisatud Riigi Ilmateenistuse veebilehe arendusplaanidesse.

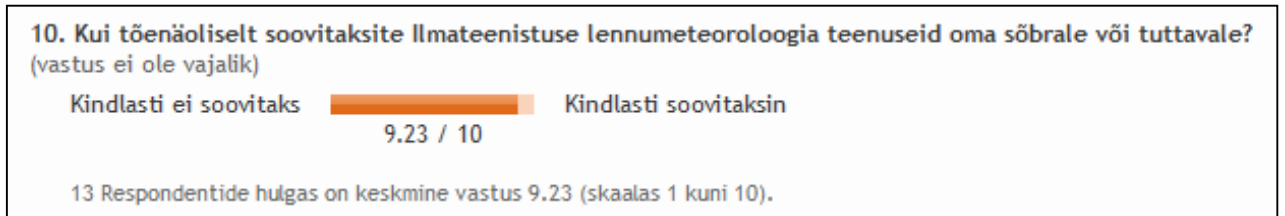
**5) Ettepanek:** Eestis on vaid 5 töötavat lennuvälja (peale era- ja klubilennuväljade). Tihti puudub teave faktilise ilma kohta Pärnust, Kärdlast, Kuressaarest.

**Vastus:** Prognooside olemasolu oleneb lennuvälja käitaja tellimusest, mis põhineb omakorda lennugraafikutel. Riigi Ilmateenistus koostab niipalju lennuvälja prognoose, kui lennutarbijad vajavad või soovivad saada.

6) **Ettepanek:** Hirlam mudelis puudub värviskaala pilvisuse jaoks.

**Vastus:** Pilvisuse värviskaala kättesaadavus on lisatud Riigi Ilmateenistuse veebilehe arendusplaanidesse.

10. Ka selle küsimuse puhul oleme saanud üsna hea hinnangu. Nimelt on näha, et suurem osa vastanuid soovitaks Riigi Ilmateenistuse lennumeteoroloogiateenuseid ka teistele kasutajatele.



11. Riigi Ilmateenistus tänab teid ettepanekute eest, mille abil saab tõsta lennumeteoroloogiateenuse osutamise kvaliteeti.

1) **Ettepanek:** Kasutada ka muid KAUR-i ilmavaatlusjaamu väikelennuväljade lähedustest, et saaks kogu info võimalikult täpselt kätte ühest kohast. Jõhvi, Karksi, Kihnu, Narva, Nurmsi, Rapla, Ridali, Ruhnu, Varstu, Viljandi, Vormsis.

**Vastus:** Veebilehel [www.ilmateenistus.ee](http://www.ilmateenistus.ee) on võimalik tutvuda Eesti eri piirkondade asukohapõhise prognoosiga (<http://www.ilmateenistus.ee/asukoha-prognoos/?id=784>), kust võite leida prognoosinfot ka nimetatud piirkondade kohta.

2) **Ettepanek:** METAR/SPECI COR teated ei kajastu OPMET lehel, kuid peaksid.

**Vastus:** METAR/SPECI COR teadete puudumise probleem on lahendatud ja info on OPMET lehelt kättesaadav.

3) **Ettepanek:** Ka oleks hea, kui jaamade 10 min andmed oleks tavakliendile kergelt leitavad-see aitaks palju kaasa lennueelse briifingu korrektsemale teostusele.

**Vastus:** Riigi Ilmateenistuse seirevõrgus registreeritud 10 minuti andmeid ei ole võimalik praegu veebilehel kuvada, sest need on töötlemata toorandmed. Juhul, kui nimetatud andmete järele on põhjendatud vajadus, pöörduge palun teabeosakonna klienditeeninduse poole, kirjutades aadressil [teenused@envir.ee](mailto:teenused@envir.ee).