

Lennundusteabe toodete & teenuste kliendiküsitluse kokkuvõte 2025



Sissejuhatus

1/2

EANS korraldab regulaarselt lennundusteabe toodete ja teenuste kliendiküsitlusi, et saada klientidelt tagasisidet valdkonna toodete ja teenuste olulisuse ja rahulolu kohta ning teha saadud tagasiside põhjal parendustegevusi. Oleme väga tänulikud tagasiside eest, sest see annab klientidelt väärtuslikku sisendit, millest juhindudes lennundusteabe osakonna toodete ja teenuste kvaliteeti parandada.

Käesolev kokkuvõte annab ülevaate 2025. aasta lõpus tehtud kliendiküsitlusest, kuid sisaldab ka eelmiste aastate andmeid, mis võimaldab näha olulisuse ja rahulolu muutusi aastate lõikes. Lisaks olulisust ja rahulolu mõõtvatele küsimustele oli võimalik lisada kommentaare ja parendusettepanekuid ka vabas vormis – nendes vastuses sisalduv info on kokku võetud teemade kaupa ning väljatoodud probleemkohtadele on lisatud lennundusteabe osakonna kommentaarid. Mõnel juhul ei ole vastuste põhjal olnud võimalik välja selgitada täpsemat probleemi olemust.



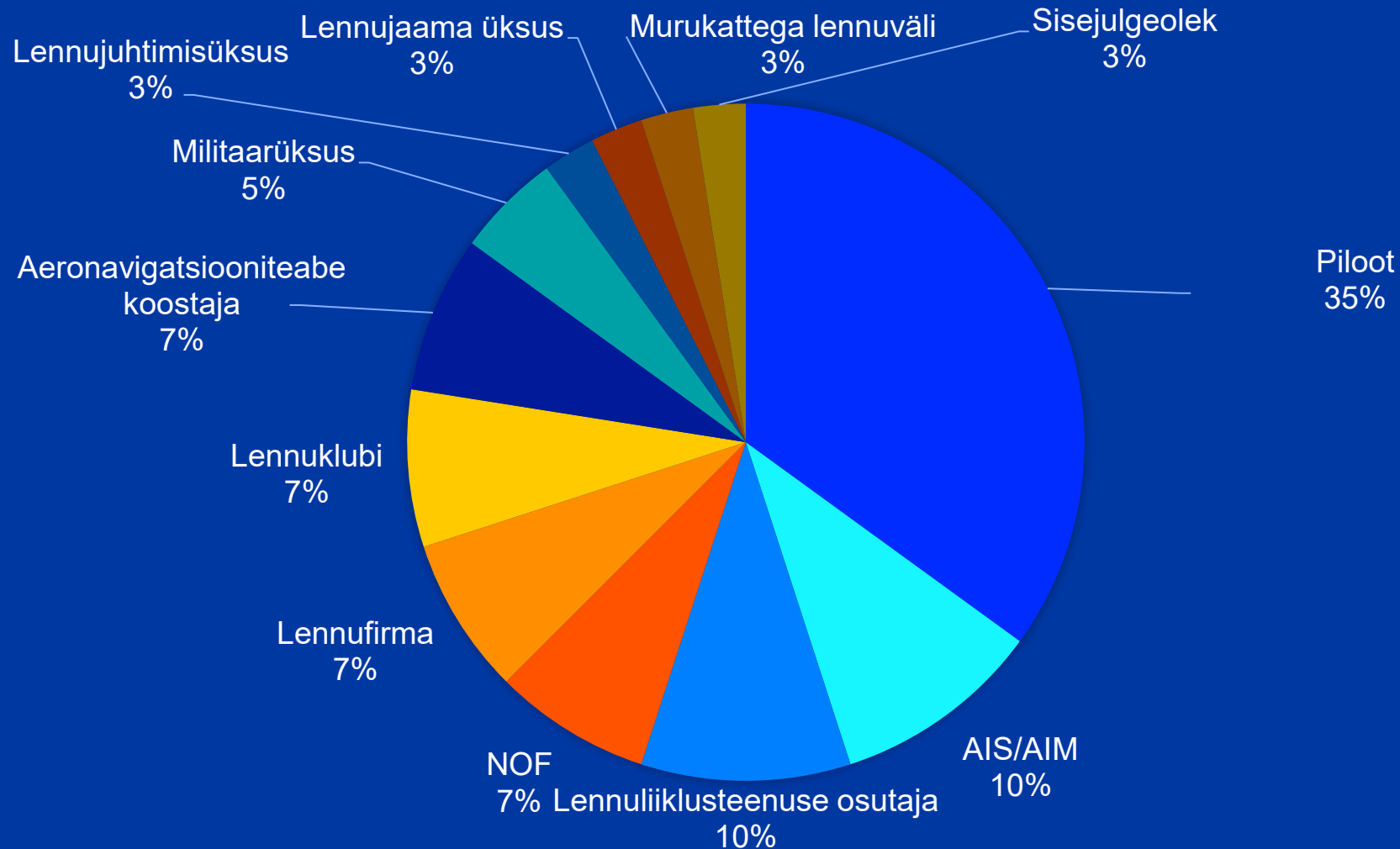
Sissejuhatus

2/2

Julgustame kliente andma jooksvalt tagasisidet lennundusteabe osakonnale, et saaksime selgitada välja täpsemalt probleemi olemus, see koostöös kliendiga kõrvaldada ja vajadusel edastada teistele puudutatud osapooltele.

Küsitlus saadeti 2025 detsembris e-posti teel klientidele ja koostööpartneritele ettevõttes, ettevõtteväliselt Eestis ning välismaal, jagati ettevõtte Facebooki ja LinkedIn lehtedel ning ettevõtte siseveebis. Vastas 27 inimest, mis oli sarnane eelmise paari aasta vastanute arvudele.

Vastajate kasutajagrupp (osad grupid kattusid):



Lennundusteabe teenused ja nende vahendamiseks kasutatavad tarkvarad

Selles küsitluse osas paluti vastajatel anda tagasisidet lennundusteabe teenuste kohta, hinnates teenuste olulisuse taset vahemikus 1 (mitteoluline) kuni 5 (hädavajalik) ja teenustega rahulolu taset vahemikus 1 (väga madal) kuni 5 (suurepärane). Ära on toodud keskmised hinded.

Klienditeenindus

1/2

Briifingu (ARO) klienditeeninduse kvaliteet	2022	2024	2025
Olulisus	4,6	4,5	4,7
Rahulolu	4,3	4,8	4,6

10 vastajat ei kasuta teenust.

Kliendi ettepanek: Hommikune briif võiks olla kättesaadav varem, alates 06:30 lihtsustaks tööjaotust.

Lennundusteabe osakonna vastus: Varasemat briifi on võimalik küsida. Täiendasime kodulehel <https://aim.eans.ee/et/notampib> PIBide osas juhist, et seda saab tellida.

Kliendi tagasiside: Mõnikord saab teatud asju lennuplaanis esitada, teinekord sama asja ei saa ja vastupidi.

Lennundusteabe osakonna vastus: Kui selliseid asju märgatakse, siis palume meid sellest jooksvalt teavitada.



Klienditeenindus

2/2

NOTAM-büroo klienditeeninduse kvaliteet	2022	2024	2025
Olulisus	4,8	4,8	4,8
Rahulolu	4,6	4,5	4,6

10 vastajat ei kasuta teenust.

Kliendi tagasiside: NOTAMites võiks kasutada vähem lühendeid ja rohkem lihtsalt arusaadavat teksti.

Lennundusteabe osakonna vastus: Täname tagasiside eest. Anname tagasiside nii spetsialistidele kui teabekoostajatele, et nad seda jälgiks. Vastavalt ICAO soovitusetele tuleb lahti kirjutada keerulised ja harvaesinevad lühendid. Pöörame sellele soovitusetele edaspidi suuremat tähelepanu.

Veebileht (aim.eans.ee)

1/2

aim.eans.ee veebilehe kasutusmugavus arvutis	2017	2019	2022	2024	2025
Olulisus	4,7	4,6	4	4,7	4,6
Rahulolu	4,4	4,3	4,5	4,4	4,3

7 vastajat ei kasuta teenust.

aim.eans.ee veebilehe kasutusmugavus mobiilsetes seadmetes	2019*	2022	2024	2025
Olulisus	4,5	4,8	4,6	4,3
Rahulolu	4	3,8	3,7	3,8

14 vastajat ei kasuta teenust.

*Funktsionaalsus

aim.eans.ee veebilehe funktsioonide toimivus	2022	2024	2025
Olulisus	4,7	4,7	4,7
Rahulolu	4,5	4,5	4,2

7 vastajat ei kasuta teenust.



Veebileht (aim.eans.ee)

2/2

aim.eans.ee veebilehel avaldatud
aeronavigatsiooniteabe piisavus

	2017	2019	2022	2024	2025
Olulisus	4,8	4,7	4,8	4,9	4,8
Rahulolu	4,5	4,3	4,4	4,6	4,4

8 vastajat ei kasuta teenust.

Lennuplaani taotluse edastamine läbi AIM kodulehe
(<https://aim.eans.ee/et/aim/forms/fpl>)

	2022	2024	2025
Olulisus	4,4	4,4	4,5
Rahulolu	3,3	3,5	3,4

16 vastajat ei kasuta teenust.

Lennundusteabe tooted

Selles küsitluse osas paluti vastajatel anda tagasisidet lennundusteabe toodete kohta, hinnates toodete olulisuse taset vahemikus 1 (mitteoluline) kuni 5 (hädavajalik) ja toodetega rahulolu taset vahemikus 1 (väga madal) kuni 5 (suurepärane). Allpool on välja toodud keskmised hinded (arvud on taandatud).

eAIPi sisu ajakohasus	2017	2019	2022	2024	2025
Olulisus	5	4,8	5	5	4,7
Rahulolu	4,8	4,6	4,8	4,6	4,5

1 vastajat ei kasuta teenust.

eAIPis avaldatud andmete kvaliteet	2017	2019	2022	2024	2025
Olulisus	5	4,8	4,9	5	4,7
Rahulolu	4,6	4,6	4,8	4,7	4,5

1 vastajat ei kasuta teenust.



eAIPi kasutusmugavus arvutis	2022	2024	2025
Olulisus	4,7	5	4,5
Rahulolu	4,6	4,7	4,3

1 vastajat ei kasuta teenust.

eAIPi kasutusmugavus mobiilsetes seadmetes	2022	2024	2025
Olulisus	4,6	4,9	4,2
Rahulolu	3,7	3,5	3,4

10 vastajat ei kasuta teenust.

eAIP tagasiside

Klientide tagasiside: eAIPi mobiilivaade ei ole mugav, sest veebileht on kohandatud arvutile, samas ka mobiilses seadmes saab info kätte, aga mitte nii mugavalt ja kiirelt. Mõni kasutaja vastas, et eAIPiga tutvumine kuulub piisavalt varajasse lennuplaneerimise etappi, et seda tehakse üldiselt arvutist.

Lennundusteabe osakonna vastus: Selgitame välja, milliseid võimalused on muuta eAIP mobiilisõbralikumaks.

Kliendi kommentaar: Ohualade kontaktid on pikalt olnud vananenud ning lennundusteabe osakond peaks neid ise proaktiivselt üle küsima.

Lennundusteabe osakonna vastus: Teabekoostajatel on kohustus kord aastas oma AIPis olev teave üle vaadata. Vaatame üle oma protsessid,

kas nõuda ohualade puhul sagedamat teabe ülevaatamist. Julgustame kliente andma jooksvalt tagasisidet lennundusteabe osakonnale, et saaksime selgitada välja täpsemalt probleemi olemus, see koostöös kliendiga kõrvaldada ja vajadusel edastada teistele puudutatud osapooltele.

Kliendi kommentaar: Regionaalidel on erinevused lennuprotseduurides ning sisu poolelt võiks olla täpsem info tegutsemise kohta, kui AFIS on suletud. Protseduurid võiks olla võimalikult sarnased üle riigi.

Lennundusteabe osakonna vastus: Tallinna Lennujaama ja EANS töörühmad kaardistavad probleemi ja leiavad võimaluse ühtlustamiseks.

Kiideti eAIPi struktuurset ülesehitust, mis toetab kasutamist ka peale uuenduste ja muudatuste tegemist.

NOTAM PIB

NOTAM PIBi kasutusmugavus arvutis	2019*	2022	2024	2025
Olulisus	4,7	4,6	4,7	4,6
Rahulolu	4,2	4,2	4	4,1

4 vastajat ei kasuta teenust.

*Kasutusmugavus üldiselt

NOTAM PIBi kasutusmugavus mobiilsetes seadmetes	2019*	2022	2024	2025
Olulisus	4,7	4,9	4,9	4,4
Rahulolu	4,2	4	3,6	3,9

12 vastajat ei kasuta teenust.

*Kasutusmugavus üldiselt

NOTAM PIBis avaldatud andmete kvaliteet	2017*	2019*	2022	2024	2025
Olulisus	5	4,6	5	5	4,7
Rahulolu	4,4	4,2	4	4	4,3

3 vastajat ei kasuta teenust.

*Kvaliteet üldiselt

NOTAM PIB tagasiside

1/2

Kliendi kommentaar: Kõik koordinaatidega alad peaks olema koheselt nähtavad kõrge resolutsiooniga kaardil. Ise koordinaatide järgi neid alasid ei tuvasta, mistõttu jäetakse need pilootide poolt tihti tähelepanuta.

Lennundusteabe osakonna vastus: NOTAM kaardil on alad nähtavad. Kaart on kättesaadav leheküljelt [NOTAM map](#).

Kliendi ettepanek: Lennuväljadel võiks olla info (näiteks tankimise info kellaajad) ühtselt esitatud kas AIPis või NOTAMites, aga mitte nii, et ühel lennuväljal AIPis ja teisel NOTAMites.

Lennundusteabe osakonna vastus: Selle tagasiside edastame lennujaamadele, kes on antud teabe koostajad.

Kliendi ettepanek: Võiks saada valida perioodi, mille osas NOTAMeid kuvatakse (näiteks tuleva reede kohta).

Lennundusteabe osakonna vastus: Tegeleme lahenduse otsimisega.



NOTAM PIB tagasiside

2/2

Kliendi tagasiside: Olulist infot ei tohiks peita AIP AIRACite/Circular'ide sisse.

Lennundusteabe osakonna vastus:

Lennundusteabe avaldamisel lähtume kehtivatest regulatsioonidest, mis määravad, millist liiki teave avaldatakse AIPis, AIP SUPides, AIP Circular'ides või NOTAMina. Eesmärk on tagada, et teave oleks kättesaadav õiges vormis ja õigel ajal, arvestades selle iseloomu, kestust ja operatiivset mõju.

Mõistame kliendi tähelepanekut ning oleme nõus, et oluline info peab olema kasutajale võimalikult selgelt leitav. Samas ei ole alati võimalik kogu infot avaldada püsivalt AIPis – eelkõige juhul, kui tegemist on ajutise, üleminekuperioodi või kiiresti rakenduva muudatusega. Sellistel juhtudel on AIP Circular või AIP SUP regulatsioonidest tulenevalt korrektne ja nõutud kanal.

NOTAM kaart

NOTAM kaardi kasutusmugavus arvutis	2024	2025
Olulisus	4,9	4,6
Rahulolu	4,3	4,3

5 vastajat ei kasuta teenust.

NOTAM kaardi kasutusmugavus mobiilsetes seadmetes	2024	2025
Olulisus	4,8	4,6
Rahulolu	3,8	3,5

16 vastajat ei kasuta teenust.

NOTAM kaardil avaldatud andmete kvaliteet	2024	2025
Olulisus	4,8	4,8
Rahulolu	4,3	4,2

6 vastajat ei kasuta teenust.

NOTAM kaartide tagasiside

1/2

Klientide tagasiside: Kui samas kohas on mitu kattuvat ala, siis ei saa kliki peale alati kõigi alade lisaandmeid. Näiteks klikkides EED35G alal, avatakse vaid Central andmed. Samamoodi näiteks EER57FAUNA pole klikkides võimalik saada ala andmeid. Ka mainiti, et tihti ei ole võimalik erinevaid kehtestatud alasid kaardi pealt vaadata, kui nad jäävad teineteise sisse. Näiteks kui tahetakse vaadata väiksemat ala, mis on mõne teise suure ala sees, siis tihti on nii, et vajutades selle peale avaneb ainult suure ala NOTAM. Väiksemaid alasid, mis jäävad suurema ala sisse, alati ei kuva. Raske on valida kaardilt õiget piirangu- või ohuala kui need on üksteise nõ sees (et näha kehtivusaegu, kõrgusi jms).

Lennundusteabe osakonna vastus: Kaardil kuvataval alal klikkides avaneb desktop vaates andmeobjektide loetelu vasakule (mobiilivaates alla). Andmeobjekti loetelu alla jäävad kõik andmeobjektid, mis klikkimise ajal kursori asukohal on. Näiteks kui samal asukohal esineb mitme NOTAMi mõjuala, siis kuvatakse loetelu ning esimese andme objekti andmeväli kuvatakse avatuna. Teiste andmeobjektide nägemiseks tuleb loetelus nende peale vajutada ning seeläbi avaneb infopaneel ning kaardil muutub ala geograafiline piir aktiivseks (heledaks). Lisaks NOTAMitele kuvatakse loetelus ka staatilisi andmeobjekte, mille kohta on võimalik infot sarnaselt kuvada. Andmekuva võib sõltuda veebilehitsejast jm asjaoludest. Rohkem infot on avalehel viidatud juhendis.



NOTAM kaartide tagasiside

2/2

Kliendi ettepanek: NOTAM kaardil võiks olla ka ajajoon, millal piiranguvald kehtivad, sh on oluline, et kõik piirangud ka kaardile saaks. Võiks olla ka märged lennujaama avatud/suletud aegade kohta mis liiguks koos ajateljega.

Lennundusteabe osakonna vastus: Praeguses avaldatud NOTAM formaadis ei ole kahjuks võimalik ajajoont tekitada. Oleme vajadusest teadlikud ja töötame selle nimel, et leida sobiv lahendus.

Lennunduskaardid

eAIPis avaldatud lennunduskaartide kvaliteet	2017*	2019	2022	2024	2025
Olulisus	4,9	4,9	4,9	5	4,7
Rahulolu	4,7	4,7	4,7	4,7	4,2

7 vastajat ei kasuta teenust.

*2017 kõikide kaartide kvaliteet

VFR kaardi kvaliteet	2017*	2019	2022	2024	2025
Olulisus	4,9	5	4,9	4,9	4,5
Rahulolu	4,7	4,7	4,6	4,4	4,1

6 vastajat ei kasuta teenust.

*2017 kõikide kaartide kvaliteet

Kas lennunduskaartide kuvamisel on esinenud probleeme? Palun kirjelda probleeme kommentaaride osas.	2019	2022	2024	2025
Jah	7	6	5	4
Ei	0	19	18	16

7 vastajat ei kasuta teenust.

Lennunduskaartide tagasiside

Kliendi tagasiside: Lennunduskaardid avanevad aeglaselt.

Lennundusteabe osakonna vastus: Avaldatud .pdf versioon sisaldab vektor formaadis andmeid ning ka georeferentseerimist (võimaldab määrata .pdf kaardil asukohta, mõõta vahemaid) - sellest tingitult on kaardi laadimine aeglasem. Kiirema ülevaate saamiseks (kui ei soovi kaardilt teostada otsinguid või koordinaatide määramist) soovitame kasutada kodulehel avaldatud .tif (pilt) formaadis kaarti.

Kliendi ettepanek: VFR kaarti võiks sagedamini uuendada, näiteks kord aastas.

Lennundusteabe osakonna vastus: EANS uuendab kaarti Transpordiameti tellimusel. Edastame tagasiside Transpordiametile. Töötame koos Transpordiametiga, et leida kasutajatele parim lahendus.

Kliendi tagasiside: Pabervariandil on vajalikud asjad raskesti leitavad.

Lennundusteabe osakonna vastus: Julgustame kliente andma jooksvalt tagasisidet, täpsustades oma probleemi, siis saame leida lahenduse. PDF kaart on paremini zoomitav. Kui paberkaardilt on raske leida, võib zoomida sisse ja printida välja vajalik osa.

VFR infoteatmik

VFR infoteatmiku kasutusmugavus	2019	2022	2024	2025
Olulisus	4,6	4,9	4,5	4,2
Rahulolu	4,3	4,4	4,4	3,9

7 vastajat ei kasuta teenust.

VFR Infoteatmikus avaldatud andmete kvaliteet	2017*	2019	2022	2024	2025
Olulisus	4,8	4,7	4,9	4,5	4,4
Rahulolu	4,6	4,3	4,4	4,2	4,1

11 vastajat ei kasuta teenust.

*2017 sisu kvaliteet

VFR Infoteatmikus avaldatud informatsiooni ajakohasus	2019	2022	2024	2025
Olulisus	4,7	4,8	4,3	4,4
Rahulolu	4	4	3,8	4,1

11 vastajat ei kasuta teenust.

VFR infoteatmiku tagasiside

Kliendi tagasiside: Peaksite proaktiivselt andmeid üle küsima.

Lennundusteabe osakonna vastus: Oleme teie tagasisidet arvestanud ning muutnud sisemist töökorraldust ja protseduure tagamaks, et teabekoostajad täidaksid oma kohustusi. Iga aasta oleme tuletanud meelde teabekoostajatele nende kohustust oma andmed üle kontrollida ja vajadusel parandada. Juhul kui avastate VFR infoteatmikust vea, palume kohe meile teada anda.

Kliendi tagasiside: Lennujaamade kaardid/joonised võiksid olla paremad.

Lennundusteabe osakonna vastus: Juhul kui kasutajatel on konkreetseid ettepanekuid kaartide/jooniste parendamiseks, ootame neid heameelega.

Anti ka tagasisidet, et probleeme ei ole teatmikuga olnud ning vajalik info on olnud ajakohane ning kiirelt leitav.

Pilot Portal

Pilot Portal ei ole olnud kasutuses alates 2025. aasta maist, kuid andmete terviklikkuse huvides küsisime tagasisidet selle olulisusele ja rahulolule.

PP kasutusmugavus arvutis	2017*	2019	2022	2024	2025
Olulisus	4,8	4,6	4,9	4,7	4,9
Rahulolu	3,4	3,8	3,5	3,3	3,7

*Kasutusmugavus üldiselt

PP kasutusmugavus mobiilsetes seadmetes	2017	2019	2022	2024	2025
Olulisus	5	4,5	4,9	4,7	5
Rahulolu	3	3,2	2,6	2,6	3,9

PP funktsioonide toimivus	2017	2019	2022	2024	2025
Olulisus	4,8	4,5	4,9	4,6	4,9
Rahulolu	3,8	3,7	3,3	3,2	3,7

Pilot Portal tagasiside

Pilot Portali kohta toodud tagasisides mainiti, et see on kasutajatele väga oluline töökeskkond ning oodatakse selle tagasitulekut. Kiideti, et lennuplaani aktsepteerimise etapid olid ilusti kuvatud värvikoodidega ja mainiti ka, et üldiselt pole teenustega erilisi probleeme olnud.

Rahulolu süsteemiga on tõusnud – põhjuseks võib olla asjaolu, et võrdluses praeguse lahendusega lennuplaanide edastamiseks läbi veebilehe peetakse Pilot Portali paremaks.

Lennundusteabe osakond: Pilot Portali võimalik edasine kättesaadavuse taastamine sõltub meie digiNOTAMi rakenduse arenduse kulgemisest, sest need on omavahel seotud.

Senise funktsionaalsusega rakendusega ei olnud kasutajad rahul ja oleme saanud selle kohta tagasisidet ka varasemates küsimustes. Edasiste plaanide tegemiseks kogume infot Pilot Portali arendusvõimaluste kohta.

Allikad

Kas kasutate teisi allikaid lennundusteabe saamiseks?	2024	2025
Jah	15	12
Ei	13	15

Milliseid teisi allikaid kasutate?

- SkyDemon
- IPPC ja NOP portaal
- ForeFlight planning software
- <https://opensky-network.org/>
- Jeppeseni kaardid
- <https://skybrary.aero/>
- Eurocontrol NOTAM-ite andmebaas

Körget lendu!

EA/NS

