



Název studie: Úloha palubní zábavy při zlepšování kvality cestování a komfortu cestujících

Místo a čas studie: Varšava, listopad 2024

Účel studie

Cílem studie bylo pochopit dopad palubní zábavy na kvalitu cestování a komfort cestujících, zejména pokud jde o psychickou pohodu a celkovou spokojenost s cestováním letadlem. Studie se zaměřila na analýzu toho, jak rozmanitost a dostupnost možností palubní zábavy, jako jsou filmy, hry, hudba a interaktivní prvky, ovlivňují úroveň stresu cestujících, spokojenost a vnímané pohodlí. Cílem studie bylo navíc zjistit, která z těchto možností zábavy měla největší vliv na zlepšení celkového psychického pohodlí cestujících.

Výzkumná skupina

Studijní skupinu tvořilo 500 cestujících na vnitrostátních a mezinárodních trasách. Cestující byli náhodně vybráni z různých leteckých společností a cestovních tříd (ekonomická a business třída). Aby byla zajištěna reprezentativnost studie, byli vybráni cestující různého věku a frekvence cestování letadlem. Podrobnosti o studijní skupině jsou následující:

- **Počet účastníků: 500 cestujících**
- **Věkové skupiny:**
 - 18-30 let: 150 účastníků
 - 31-45 let: 120 účastníků
 - 46-60 let: 140 účastníků
 - 61+ let: 90 účastníků
- **Cestovní třídy:**
 - Ekonomická: 300 cestujících
 - Business: 200 cestujících
- **Frekvence letecké dopravy:**

- Pravidelní cestující: 60 % (300 osob)
- Občasní cestující: 40 % (200 osob)

Metodologie

Studie využila smíšených metod, kombinujících kvantitativní a kvalitativní přístupy, využívající jak dotazníky, tak biometrická data. Pro tuto studii byly použity následující metody sběru dat:

1. Dotazníky

- Typ: Dotazník obsahoval 20 uzavřených otázek (Likertova škála od 1 do 5) a 5 otevřených otázek.
- Rozsah: Otázky se týkaly hodnocení dostupných forem palubní zábavy, úrovně spokojenosti cestujících, jejich preferencí a vlivu zábavy na duševní pohodlí a snížení stresu.
- Doba vyplnění: Dotazník vyplnili cestující po letu.

1. Monitorovací zařízení

- Typ zařízení: Snímače srdeční frekvence byly použity ke sledování změn úrovně stresu cestujících během letu.
- Délka měření: Srdeční frekvence byla sledována po celou dobu cesty, aby bylo možné sledovat změny v reálném čase související s dostupností různých možností zábavy.

1. Pozorování

- Sběr dat: Pozorování byla prováděna během letů, dokumentující reakce cestujících na nabízenou zábavu.
- Rozsah: Cestující zaznamenávali, jaké formy zábavy byly v danou chvíli použity a jak to ovlivnilo jejich pohodu a pohodlí.

Klíčové komentáře cestujících

Cestující poskytli následující klíčové komentáře:

- **Diverzifikace nabídky:** Cestující chtěli širší možnosti zábavy, zejména na dálkových letech. Mnozí zaznamenali potřebu širšího výběru filmů v různých jazycích a dalších vzdělávacích her pro děti.
- **Kvalita interakce:** Uživatelé, kteří používali interaktivní funkce, zaznamenali jejich pozitivní dopad na jejich celkové pohodlí. Někteří cestující však hlásili problémy se spolehlivostí těchto funkcí.

- **Přizpůsobení věkovým kategoriím:** Starší cestující, zejména 60+, upozorňovali na nedostatečnou nabídku vážné hudby a zpravodajských pořadů a upřednostňovali tyto formy zábavy před hrami.
- **Intuitivnost systému:** Několik lidí zaznamenalo potíže s ovládáním palubních systémů, zejména pokud jde o výběr preferovaného obsahu filmů a her.

Celkové hodnocení komfortu

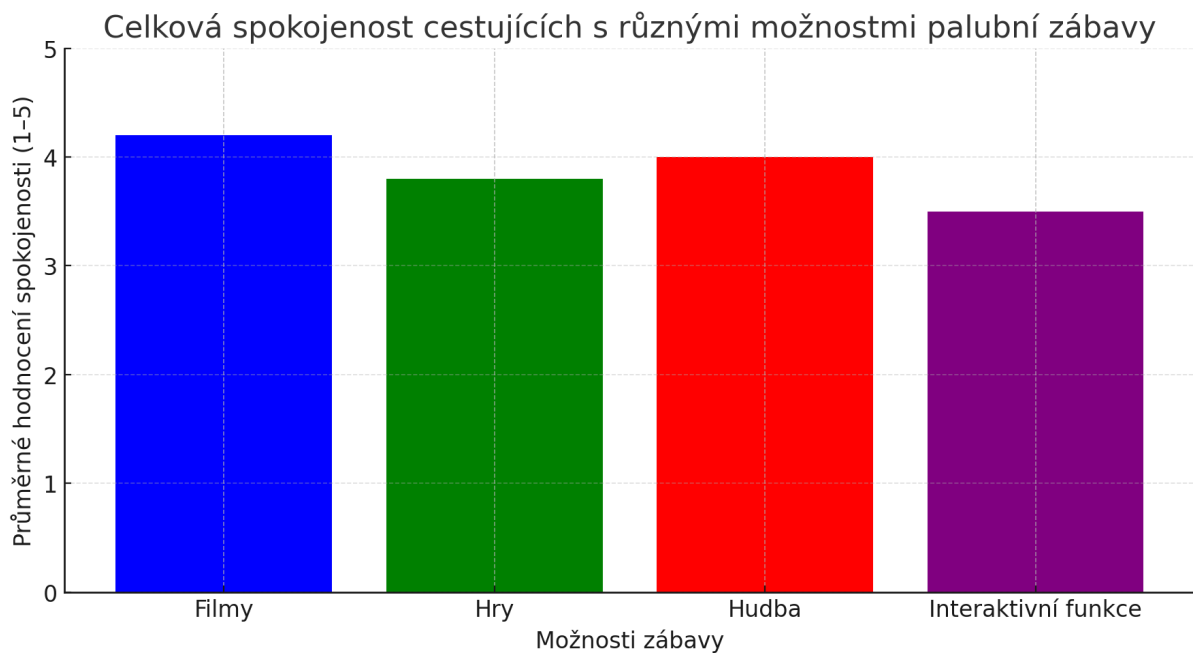
Celkové hodnocení pohodlí cestujících lze rozdělit do několika klíčových aspektů:

1. **Fyzický komfort cestování:** Naprostá většina cestujících hodnotila svůj fyzický komfort jako střední až vysoký (průměrné hodnocení: 4,0 na stupnici 1–5). Hodnocení zahrnovalo prostornost sedadel, kvalitu polštářů a přikrývek a dostupnost místa pro nohy. Fyzický komfort byl nejlépe hodnocen v business třídě.
2. **Duševní pohodlí:** Úroveň psychické pohody, měřená zábavou během letu, vykazala výrazné zlepšení u cestujících používajících filmy, hry a hudbu (průměrné hodnocení: 4,0). Osoby cestující bez přístupu k zábavě během letu hodnotili svou psychickou pohodu průměrně 2,5.
3. **Snížení stresu:** Na základě analýzy srdeční frekvence bylo pozorováno, že palubní zábava, zejména ve formě filmů a her, vedla ke snížení úrovně stresu mezi cestujícími. Ve skupinách, které tyto možnosti využívaly, poklesla srdeční frekvence v průměru o 7–12 tepů za minutu ve srovnání s cestujícími, kteří nevyužívali zábavu.
4. **Spokojenost s celkovou zkušeností:** Celková spokojenost s cestováním byla vysoká u cestujících, kteří využívali možnosti zábavy během letu. Průměrné hodnocení bylo 4,1 u osob, které měli přístup k filmům a hrám, zatímco ti, kteří neměli přístup k zábavě, hodnotili svou spokojenost v průměru 2,8.

Výsledky

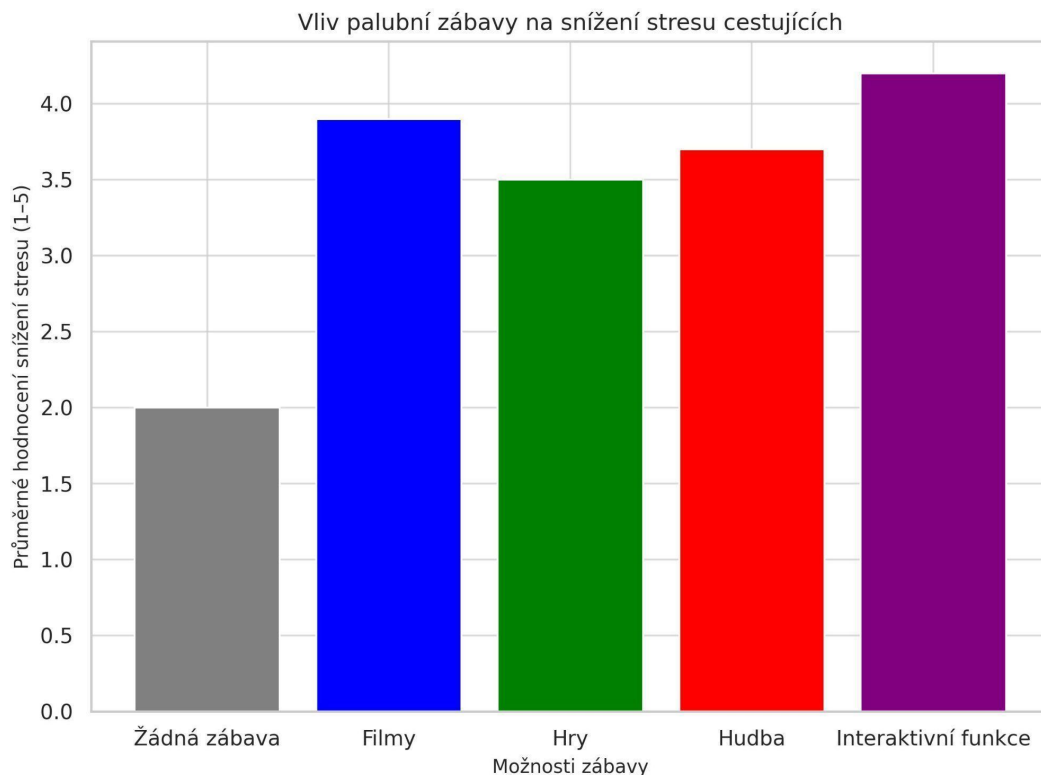
1. Celková spokojenost s různými možnostmi palubní zábavy

Tento graf ukazuje průměrné hodnocení spokojenosti cestujících pro různé možnosti zábavy na palubě. Data ukazují, že filmy jsou nejlépe hodnocenou formou zábavy s průměrným hodnocením 4,2, což ukazuje na jejich vysokou popularitu a dopad na spokojenost cestujících. Hlavní rozdíly v úrovni spokojenosti se nacházejí u interaktivních prvků, které získaly nejnižší průměr (3,5), což naznačuje, že cestující mají o tuto možnost zábavy menší zájem ve srovnání s jinými formami zábavy. Hudba také získala vysoké hodnocení (4,0), což naznačuje její význam pro zlepšení zážitku z cestování, zejména na dálkových letech. Hry, i když jsou hodnoceny hůře (3,8), zůstávají oblíbenou možností, zejména mezi mladšími cestujícími.



2. Vliv palubní zábavy na snížení stresu cestujících

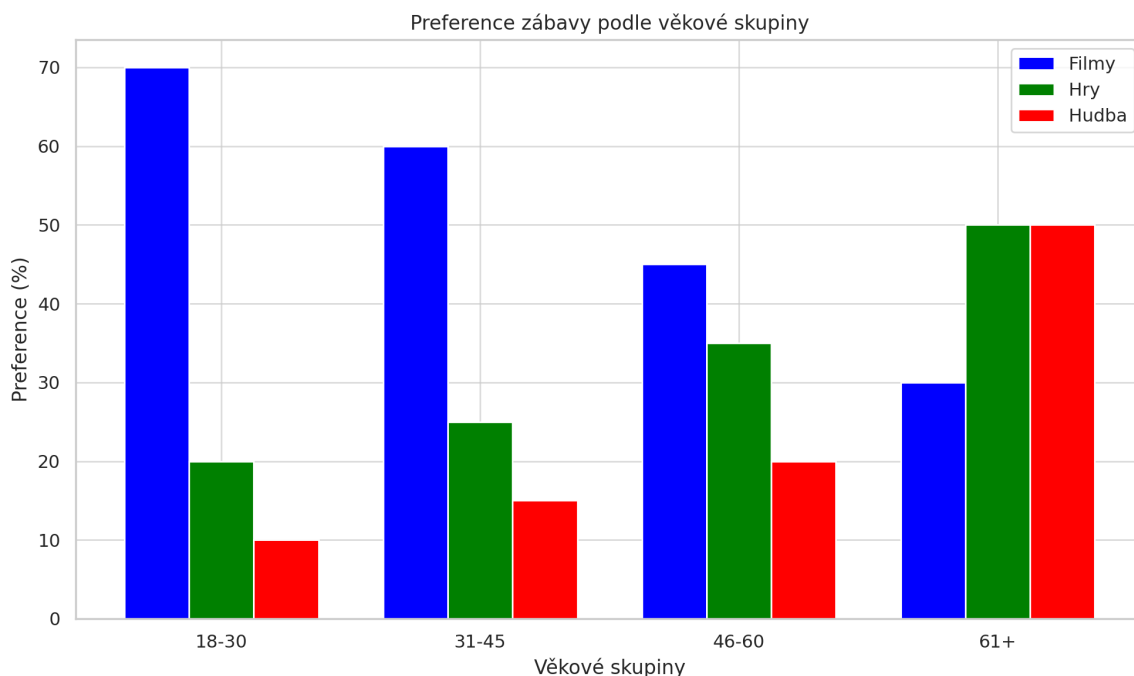
Graf ukazuje, jak různé formy palubní zábavy ovlivňují úroveň stresu cestujících. Filmy se ukázaly jako nejúčinnější při snižování stresu s průměrným snížením 3,9 na stupnici 1–5. Hry a hudba také významně přispěly ke snížení stresu (průměrné hodnocení 3,5 a 3,6), i když ne v takové míře jako filmy. Interaktivní funkce za letu, navzdory jejich nízkému hodnocení spokojenosti (3,5), byly také účinné při snižování stresu (4,0), což naznačuje jejich hodnotu pro zlepšení psychické pohody. Cestující, kteří neměli přístup k zábavě během letu, ohodnotili snížení stresu na 2,0, což podtrhlo důležitost pro psychickou pohodu během letu.



3. Preference zábavy v závislosti na věkové skupině

Sloupcový graf ukazuje preference cestujících pro různé formy palubní zábavy (filmy, hry, hudba) podle věkových skupin. Každý sloupec představuje procento cestujících, kteří preferují danou možnost zábavy v každé věkové skupině. Z grafu vyplývá, že mladší skupiny (18-30 let) preferují především filmy, zatímco starší skupiny (61+) volí spíše hudbu. Hry se s přibývajícím věkem cestujících stávají méně populárními, zatímco hudba získává na oblibě mezi staršími cestujícími. Toto rozložení preferencí naznačuje, že nabídky zábavy by měly být přizpůsobeny různým věkovým skupinám, aby se zvýšila spokojenost cestujících.

Shrnutí



Studie zjistila, že dostupnost palubní zábavy, zejména filmů, her a hudby, významně ovlivňuje spokojenost cestujících a psychickou pohodu během cestování letadlem. Cestující, kteří měli přístup k těmto formám zábavy, uváděli výrazně vyšší míru spokojenosti a zažívali méně stresu ve srovnání s těmi, kteří tyto možnosti zábavy nevyužívali. Filmy a palubní hry byly nejčastěji preferovanými formami zábavy, zejména mezi mladšími cestujícími, zatímco starší pasažéři dávali větší přednost hudbě a interaktivním prvkům. Studie také naznačuje, že dostupnost zábavy na palubě má potenciál zlepšit psychickou pohodu cestujících, zejména na dálkových letech. Na základě zjištění se doporučuje, aby letecké společnosti rozšířily své nabídky palubní zábavy a přizpůsobily je různým věkovým skupinám a potřebám. Další výzkum by mohl pomoci dále přizpůsobit zábavu očekáváním cestujících a vyvinout interaktivní technologie, které by mohly dále snížit úroveň stresu a zlepšit zážitek z cestování.