



Pocit bezpečí cestujících tváří v tvář nouzovým situacím na palubě letadla.

Místo a čas výzkumu: Varšava, červen 2024

Účel studie:

Cílem studie bylo pochopit, jak cestující v letecké dopravě reagují na nouzové situace, jako jsou turbulence, změny kurzu, mezipřistání a odklonění. Cílem studie bylo zjistit, které faktory nejvýrazněji ovlivňují pocit bezpečí cestujících a jak může vhodná komunikace a postupy posádky snížit stres a úzkost a zlepšit psychickou pohodu cestujících. Klíčovým aspektem studie bylo pochopit rozdíly ve vnímání krizových situací cestujícími s různou úrovní letových zkušeností a jejich ochotu řídit se doporučeními posádky.

Výzkumná skupina:

Výzkumná skupina se skládala z 500 cestujících, kteří létali na různých mezinárodních a vnitrostátních trasách obsluhovaných různými leteckými společnostmi operujícími z varšavského letiště v červnu 2024.

Věk účastníků: Účastníci byli ve věku 18–65 let, což umožnilo různé pohledy na vnímané pohodlí a bezpečnost.

Pohlaví: Studijní skupina byla genderově různorodá, což umožnilo posoudit, zda existují rozdíly v reakcích na mimořádné události mezi muži a ženami.

Socioekonomický status: Cestující představovali široký průřez společností, od těch se středními příjmy až po ty s vysokým finančním postavením. Tato rozmanitost nám umožnila prozkoumat, zda socioekonomické faktory ovlivňují vnímání krize.

Zkušenosti z letectví: Skupina zahrnovala jak zkušené cestující (pravidelné cestující), tak ty, kteří cestovali letadlem zřídka. Pravidelní cestující (ti, kteří létali alespoň jednou měsíčně) mívali větší znalosti o bezpečnostních postupech a často vykazovali menší stres v obtížných situacích. Občasní cestující (ti, kteří letěli alespoň jednou ročně) se často cítili méně sebevědomí v nouzových situacích.

Umístění: Většina cestujících byla na letech z varšavského Chopinova letiště, ale skupina zahrnovala také cestující, kteří byli na mezinárodních letech, což zvýšilo reprezentativnost vzorku v kontextu různých podmínek na palubě (např. rozdíly v úrovni zabezpečení a komunikace v závislosti na letecké společnosti).

Obsah studie:

Studie byla vícestupňová a využívala různé metody sběru dat, aby poskytla komplexní obrázek o situaci. V první fázi byli cestující požádáni o vyplnění poletového dotazníku. Dotazníky obsahovaly jak uzavřené otázky týkající se hodnocení komfortu, tak i otevřené otázky, které umožnily důkladně porozumět subjektivním reakcím cestujících během turbulencí nebo krizových situací. Další etapou byly individuální rozhovory s 50 cestujícími, kteří zažili krizové situace, jako je změna kurzu, turbulence nebo nutné mezipřistání.

Cestující byli také požádáni, aby si během letu vedli emocionální deníky zachycující jejich pocity v reálném čase. Tyto záznamy umožnily porovnat, jak se změnil pocit bezpečí cestujících v reakci na konkrétní incidenty. Kromě toho se výzkumníci zaměřili na analýzu toho, jak komunikace posádky ovlivnila úroveň stresu cestujících a zda vhodné reakce posádky (např. uklidňující zprávy) skutečně snížily úzkost.

Jedním z klíčových cílů studie bylo analyzovat, jak rozdíly v leteckých zkušenostech ovlivňují vnímání krizových situací. Pravidelní cestující vykazovali nižší úroveň úzkosti během turbulencí, protože byli obeznámeni s nouzovými postupy a byli si vědomi toho, že turbulence je běžný a neohrožující jev. Občasní cestující často reagovali větším stresem a úzkostí, což mohlo pramenit z nedostatku zkušeností a nejistoty, jak v takových situacích reagovat.

Posádka také hrála klíčovou roli při snižování stresu cestujících. Jasná, klidná a častá hlášení byla vysoce hodnocena cestujícími, kteří hlásili zvýšený pocit kontroly díky informovanosti o tom, co se děje. Mnoho lidí bez předchozích letových zkušeností uvedlo, že nedostatek vhodných oznámení posádky zvýšil úzkost a pocity zmatku.

Výsledky studie také prokázaly důležitost seznámení se s bezpečnostními postupy před létáním. Cestující, kteří si našli čas na přečtení bezpečnostních pokynů před cestou, se během nouzových situací cítili výrazně jistěji a projevovali nižší úroveň úzkosti.

Jaká hodnocení byla shromážděna:

Studie shromáždila řadu hodnocení, která umožnila komplexní analýzu vnímané bezpečnosti cestujících tváří v tvář nouzovým situacím na palubě letadla. Cestující hodnotili své zážitky v následujících kategoriích:

Hodnocení fyzického komfortu– Cestující hodnotili, jak se cítili během letu fyzicky pohodlně, s ohledem na prostornost sedadla, pohodlí sedadel, prostor v kabině, hluk a teplotu v letadle.

Posouzení psychické pohody– Cestující hodnotili, jak se během letu psychicky cítili, s přihlédnutím k atmosféře na palubě, pocitům stresu či psychické pohody a také k reakcím na turbulence a další krizové situace.

Vyhodnocování zpráv posádky– Cestující hodnotili, jak jasná, klidná a efektivní byla komunikace posádky během nouzových situací. Hodnotili, zda jsou zprávy dostatečně podrobné, aby se cítili jistější a méně stresovaní.

Stres při turbulencích– Cestující hodnotili úroveň stresu souvisejícího s turbulencemi. Byla shromážděna data o tom, jak na tyto situace reagovali, včetně jejich vnímaného pocitu ohrožení.

Úzkost v krizových situacích– Cestující hodnotili svůj strach a obavy v krizových situacích, jako jsou změny kurzu, turbulence nebo potřeba nouzového přistání.

Zkušenosti z letectví– Byly shromážděny údaje o zkušenostech cestujících, včetně frekvence jejich cestování letadlem. Cestující byli rozděleni do kategorií „příležitostní“ (létající ne více než jednou ročně) a „pravidelní“ (létající alespoň jednou za měsíc).

Struktura dat:

Struktura dat ve studii je založena na souboru 500 vzorků, z nichž každý obsahuje odpovědi cestujících na výše uvedené kategorie hodnocení. Data jsou uložena v tabulce (DataFrame), kde každý sloupec představuje jinou kategorii hodnocení a každý řádek odpovídá jednomu cestujícímu.

Data obsahují následující sloupce:

Hodnocení fyzického komfortu: Stupnice od 1 (velmi nízká) do 5 (velmi vysoká).

Posouzení psychické pohody: Stupnice od 1 (velmi nízký psychický komfort) do 5 (velmi vysoký psychický komfort).

Vyhodnocování zpráv posádky: Stupnice od 1 (velmi neuspokojivé) do 5 (velmi uspokojivé).

Stres při turbulencích: Stupnice od 1 (žádný stres) do 5 (velký stres).

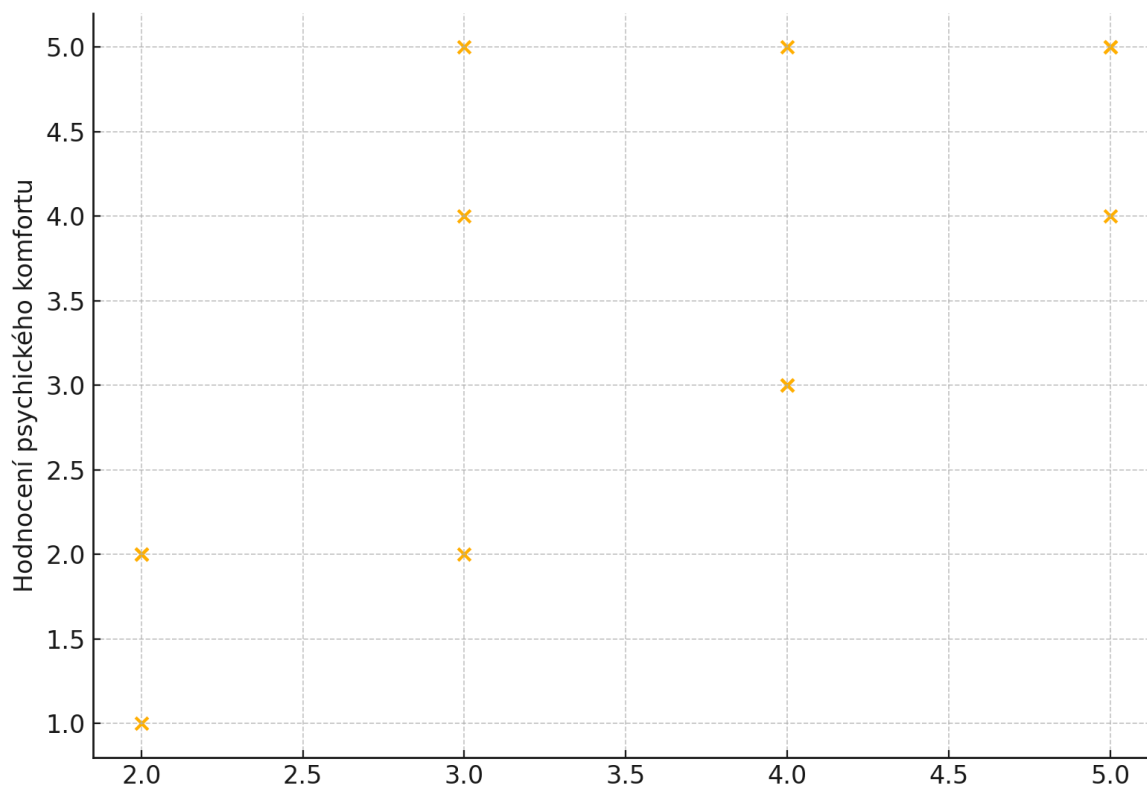
Úzkost v krizových situacích: Stupnice od 1 (žádná úzkost) do 5 (velmi vysoká úzkost).

Zkušenosti z letectví: Binární sloupec, kde 1 označuje pravidelného cestujícího a 0 příležitostného cestujícího.

Popis grafu 1: Bodový graf: Hodnocení fyzického pohodlí vs. Hodnocení duševního pohodlí

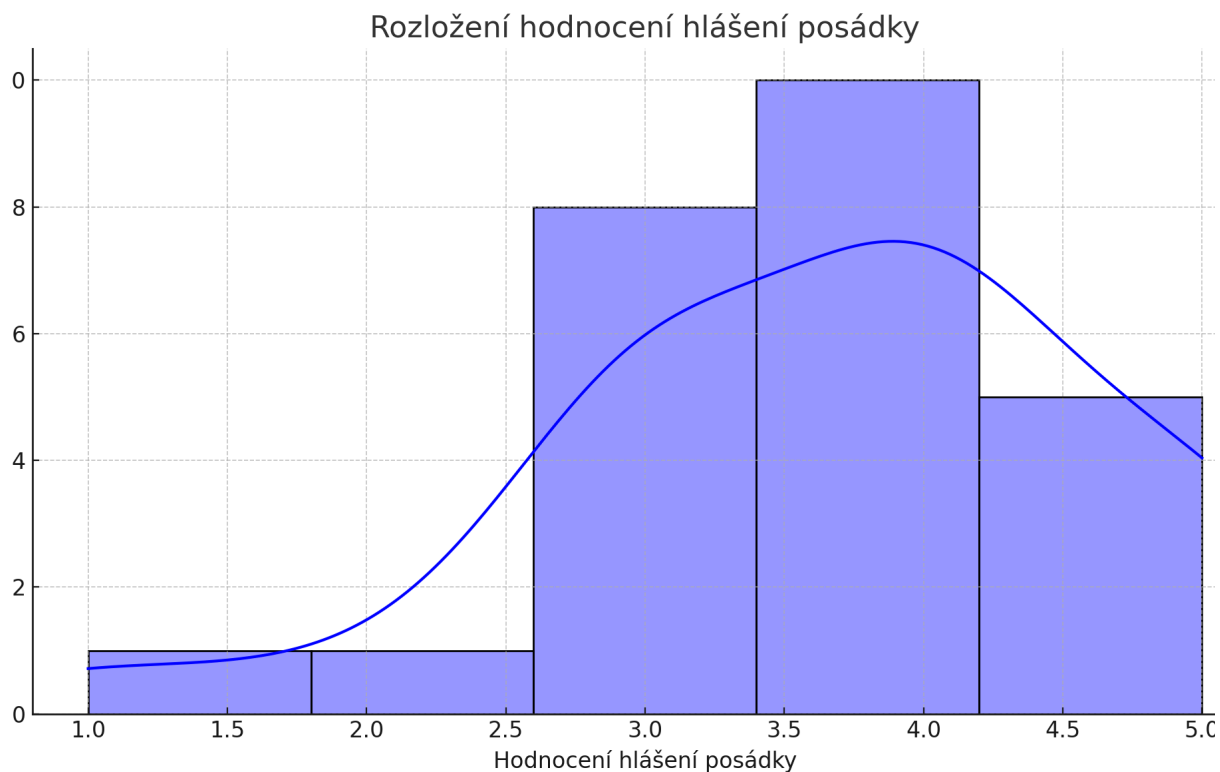
Tento graf ukazuje vztah mezi fyzickým pohodlím cestujících (např. pohodlí sedadel, prostornost) a jejich psychickou pohodou (např. míra stresu, pocit bezpečí). Ukazuje, že cestující, kteří kladně

hodnotili své fyzické pohodlí, měli tendenci hodnotit pozitivně i svou psychickou pohodu. Je možné pozorovat tendenci ke zlepšení fyzického komfortu, což pozitivně ovlivňuje vnímání psychické pohody.



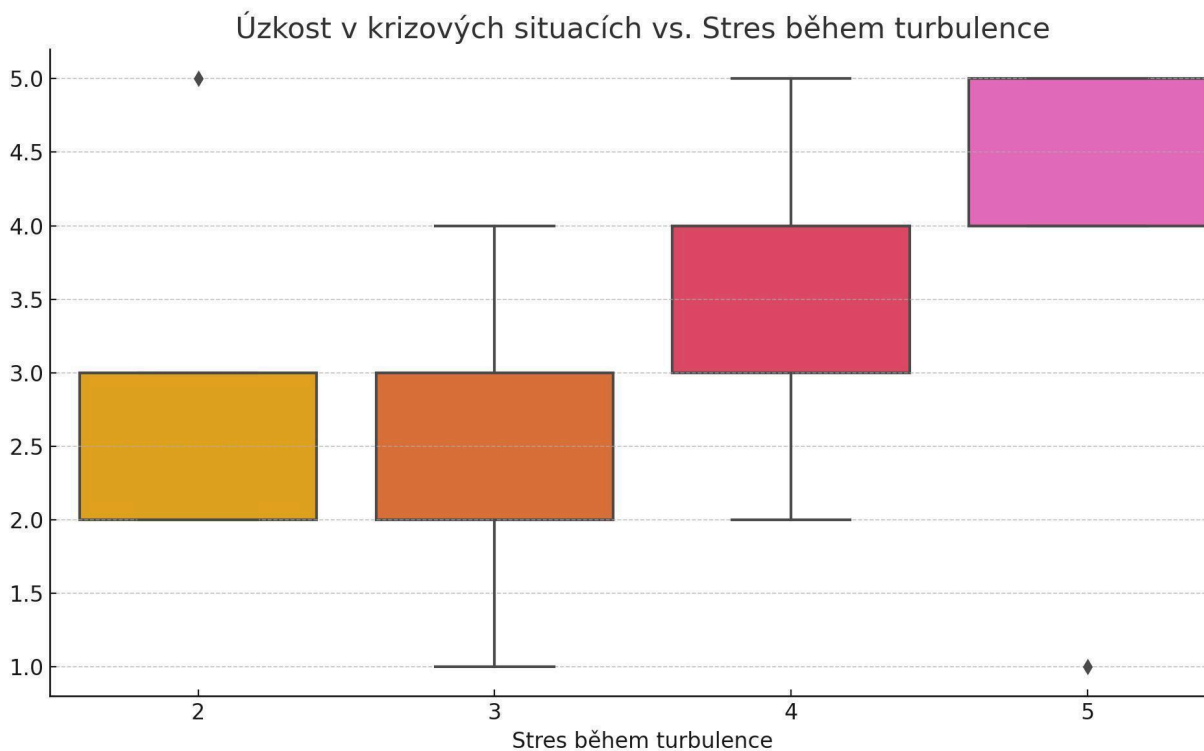
Popis grafu 2: Histogram pro hodnocení zpráv posádky

Tento graf ukazuje rozložení hodnocení komunikace posádky, což ukazuje, jak cestující vnímali kvalitu komunikace během nouzových situací. Graf ukazuje, že většina cestujících hodnotila komunikaci posádky kladně, ale někteří uvedli, že komunikace byla neuspokojivá.



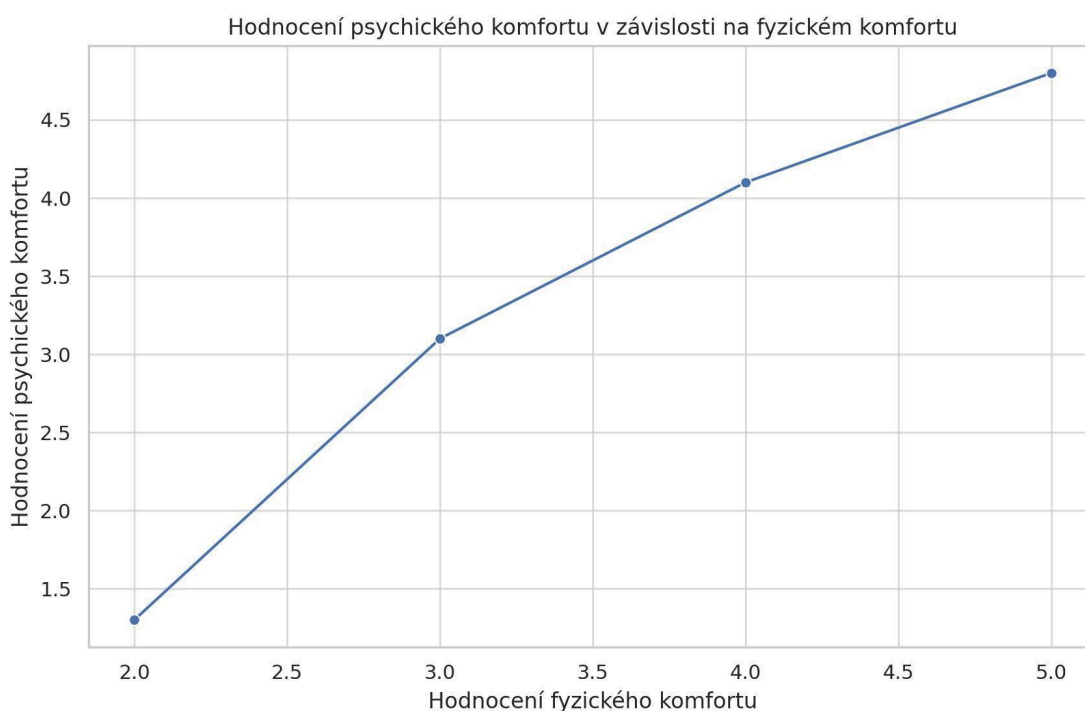
Obrázek 3 Popis: Boxplot: Úzkost v krizových situacích versus stres během turbulence

Krabicový graf ukazuje vztah mezi stresem cestujících souvisejícím s turbulencemi a jejich úzkostí během krizových situací. Ukazuje, že cestující, kteří zažili vyšší stres během turbulencí, častěji hlásili vyšší úroveň úzkosti během krizových situací.



Popis grafu 4: Spojnicový graf: Hodnocení psychického pohodlí v závislosti na fyzickém pohodlí

Tento graf ukazuje, jak fyzický komfort v letadle ovlivňuje hodnocení psychického pohodlí cestujících. Ukazuje, že vyšší hodnocení fyzického pohodlí bylo často spojeno s vyšším psychickým komfortem, což naznačuje souvislost mezi těmito dvěma aspekty cestování.



Shrnutí

Cílem studie bylo posoudit vliv různých faktorů, jako je fyzický a psychický komfort a reakce na krizové situace, na pocit bezpečí cestujících během letu. Analýza grafů odhalila, že cestující, kteří hodnotili své fyzické pohodlí na stupnici výše, měli tendenci mít také lepší psychologické zkušenosti. Hodnocení komunikace posádky byla navíc většinou pozitivní, což naznačuje, že efektivní a jasná komunikace snížila úzkost cestujících během krizových situací.

Grafy rozložení hodnocení hlášení posádky ukazují, že naprostá většina cestujících ocenila srozumitelnost informací, ačkoli řada respondentů uvedla, že během turbulencí je potřeba ještě přesnější hlášení. Krabicový graf ukazuje na vztah mezi stresem souvisejícím s turbulencí a vyšší úrovní úzkosti – cestující více stresovaní turbulencí měli tendenci pociťovat větší úzkost v jiných krizových situacích.

Analýza spojniciového grafu navíc ukazuje, že cestující, kteří hodnotili fyzický komfort letadla jako vysoký, také častěji uváděli vyšší psychický komfort. To ukazuje na významný vliv fyzických

podmínek na pocit bezpečí a celkový komfort cestování. Stručně řečeno, studie potvrzuje, že jak fyzické pohodlí, tak efektivní komunikace posádky hrají klíčovou roli při snižování úzkosti cestujících během náročných situací na palubě.

Za zmínku také stojí, že cestující se zkušenostmi v letectví méně pravděpodobně pociťují stres a úzkost během nouzových situací, což naznačuje, že znalosti a zkušenosti jim mohou pomoci lépe zvládat emoce v těžkých chvílích. To naznačuje, že je třeba dále pracovat na zlepšení psychického pohodlí cestujících, zejména v souvislosti s předletovou komunikací a poučením.