

El 69% de los pasajeros se quejan de las conexiones wi-fi de los aviones

13 Septiembre de 2012 – Madrid

El 69% de los usuarios de compañías aéreas está insatisfecho con los servicios de wi-fi durante el vuelo, según una infografía publicada por la compañía de aplicaciones móviles FlighView, basada en una encuesta realizada a más de 2.600 pasajeros que realizan viajes de forma frecuente.

Además, el 58% de los usuarios encuestados cree que la calidad del Wi-Fi de los aeropuertos es insuficiente y se queja de un servicio limitado y costoso. Los pasajeros reclaman más calidad en el acceso a la web y una mayor actualización del estado de los vuelos durante la espera para el embarque y antes de tomar los vuelos de conexión.

En la encuesta se muestran otros datos interesantes. Por ejemplo, que el 82% de los pasajeros utilizan el 'smartphone' como dispositivo para conectarse a internet, muy por encima del 38% que accede a la red desde el ordenador portátil o del 37% que lo hace desde el 'tablet'. Sólo el 19 por ciento de los usuarios utiliza su lector digital para navegar.

La demanda de nuevos servicios de comunicación por móvil también se ha incrementado. Los pasajeros exigen nuevos y más efectivos servicios que ofrezcan información actualizada sobre el estado de los vuelos (un servicio demandado por el 96% de los encuestados), avisos de embarque (73%), actualización de asientos disponibles (57%), vales para las tiendas del aeropuerto (40%) o el estado de las reservas (40%). Unos porcentajes que corresponden a la demanda de información de los pasajeros durante la espera previa al embarque.

Cuando se trata de tomar un vuelo de conexión los viajeros tienen otras necesidades. Entre ellas, la ubicación exacta de puerta de embarque del siguiente vuelo, una información que demanda el 93% de los encuestados, al mismo nivel que la comunicación sobre el estado del próximo vuelo. Los pasajeros reclaman, además, más información sobre establecimientos de comida y bebida donde dirigirse para hacer una pausa.

Los pasajeros reclaman más atención a los servicios móviles. Entre los deseos más frecuentes de los usuarios de los aeropuertos se encuentra la posibilidad de utilizar las aplicaciones móviles como tarjeta de embarque (73%), de reservar un nuevo vuelo a través de sus dispositivos cuando haya retrasos o cancelaciones (67%) o tener la posibilidad de localizar sobre un mapa la ubicación de los distintos establecimientos del aeropuerto (66%).