

Dariusz TŁOCZYŃSKI¹

BADANIA PASAŻERÓW A KOMODALNOŚĆ TRANSPORTU LOTNICZEGO

Streszczenie. Transport lotniczy jest dynamicznym elementem współczesnej gospodarki i światowego systemu transportowego. Port lotniczy jest obiektem transportowym i gospodarczym. Stanowi on jeden z elementów systemu transportu lotniczego określonego geograficznie (element wiążący transport lotniczy z siecią osadniczą) oraz jest podstawowym składnikiem naziemnej infrastruktury tej gałęzi transportu. Stąd też w portach lotniczych następuje efektywne wykorzystanie wszystkich środków pracy transportu samodzielnie oraz w układzie międzygałęziowym w celu optymalnego i zrównoważonego wykorzystania zasobów.

W wielu przypadkach cały ciężar dostosowania portów i posiadanej infrastruktury do komodalności (współmodalności) spoczywa na regionach, które często są właścicielami portów lotniczych.

Na potrzeby analizy komodalności transportu lotniczego przeprowadzono badania potrzeb i zachowań pasażerów korzystających z infrastruktury portów lotniczych. Badania pasażerów odgrywają duży wpływ na proces kształtowania obsługi pasażerów przez odpowiednio uprawnione podmioty. Wyniki tej analizy umożliwiają:

- dostosowanie usług transportu lotniczego, a także usług dodatkowych do potrzeb nabywców, co przyczynia się do zwiększenia ich sprzedaży i konkurencyjności,
- włączenie konsumentów w procesy kształtowania rynku i produktu,
- wzrost efektywności gospodarowania finansami przeznaczonymi na aktywizację sprzedaży poprzez odpowiedni dobór form oddziaływania na zdefiniowanych nabywców,
- monitorowanie zmian na rynkach umożliwiających:
 - wcześniejsze przygotowanie się do zmian,
 - dokładniejsze określenie czasu nasilania się aktywizacji.

Słowa kluczowe. Transport lotniczy, komodalność, badania rynkowe, pasażer

A STUDY OF PASSENGER AIR TRANSPORT CO-MODALITY

Summary. Aviation is a dynamic element of the modern economy and the global transport system. The airport is an object transport and economic development. It is one of the elements of the air transport system defined geographically (air transport binding element of the settlement network) and is an essential component of the terrestrial mode of transport. In airports following the effective use of all means of transport work independently and in between transport system for optimal and sustainable utilization of resources.

¹ Katedra Rynku Transportowego, Uniwersytet Gdański, 81-824 Sopot, ul. Armii Krajowej 119/121, tel. 585231345, e-mail: dariusz.tloczynski@ug.gda.pl

In many cases the burden of adjustment port and its infrastructures to modality lies in the regions, which are often owned airports.

For the analysis of air transport modality studied the needs and behaviors of passengers using the airport. Research passengers play a big impact on the process of passenger service by a duly authorized entities. The results of this analysis enable you to:

- adjustment of air transport services and ancillary services to the needs of buyers, which helps to increase their sales and competitiveness;
- the inclusion of consumers in the process of shaping the market and the product;
- increase the efficiency of financial management of the sale earmarked for activation by an appropriate choice of forms of influence on the defined purchasers;
- monitoring of changes in the markets for enabling:
 - early to prepare for changes;
 - define more precisely the intensification of the activation time.

Keywords. Air transport, comodality, market resarch, passanger

1. WPROWADZENIE

Transport lotniczy jest dynamicznym elementem współczesnej gospodarki i światowego systemu transportowego. Jest on historycznie najmłodsza, nowoczesną i najszybciej rozwijającą się gałęzią transportu, funkcjonalnie, organizacyjnie i technologicznie predestynowaną do obsługi zróżnicowanego rynku potrzeb w zakresie przewozów pasażerów, ładunków i poczty. Transport lotniczy jest też czynnikiem przyspieszającym procesy globalizacji światowej gospodarki i jej rynków, postęp techniczny, technologiczny i innowacyjność. Jest ważnym czynnikiem wyrównującym szanse gospodarczo-społecznego i cywilizacyjnego rozwoju państw, regionów i kontynentów.

Działalność lotnicza wymaga nowoczesnych środków pracy – samolotów, portów lotniczych, doskonałej obsługi naziemnej, zaangażowania wysokich kapitałów i wysoko kwalifikowanych kadr. W XXI wieku wymaga też zaawansowanej koordynacji działań i współpracy różnych podmiotów gospodarujących na rynku usług lotniczych oraz w jego otoczeniu.

Port lotniczy jest obiektem transportowym i gospodarczym. Stanowi on jeden z elementów systemu transportu lotniczego określonego geograficznie (element wiążący transport lotniczy z siecią osadniczą) oraz jest podstawowym składnikiem naziemnej infrastruktury tej gałęzi transportu [1, s. 69]. Stąd też w portach lotniczych następuje efektywne wykorzystanie wszystkich środków pracy transportu samodzielnie oraz w układzie międzygałęziowym w celu optymalnego i zrównoważonego wykorzystania zasobów [2, s. 34].

W wielu przypadkach cały ciężar dostosowania portów i posiadanej infrastruktury do komodalności (współmodalności) spoczywa na regionach, które często są właścicielami portów lotniczych.

Dokonując analizy komodalności transportu lotniczego należy rozpocząć badania od potrzeb i zachowań pasażerów korzystających z infrastruktury portów lotniczych.

2. PORT LOTNICZY – CHARAKTERYSTYKA OBSZARU BADAŃ

Zgodnie z art. 2, pkt 17 ustawy Prawo lotnicze, port lotniczy to: *lotnisko użytku publicznego wykorzystywane do lotów handlowych*. Lotem handlowym, zgodnie z powyższą ustawą, nazywa się lot wiążący się z: *ładowaniem w celu zabrania lub pozostawienia pasażerów, bagażu, towarów lub poczty, przewożonych odpłatnie*. Użyteczność publiczna polega natomiast na zobowiązaniu: *zarządzającego lotniskiem do zapewnienia funkcjonowania lotniska z zachowaniem określonych wymagań, których zarządzający lotniskiem nie spełniałby, kierując się jedynie interesem handlowym*[3].

Port lotniczy oprócz tego, że pełni funkcję transportową jest także obiektem działalności gospodarczej, zarówno lotniczej, jak i pozalotniczej. Dochody z działalności pozalotniczej są bardzo często wyższe od dochodów związanych z działalnością podstawową. Do pozostałych funkcji portów lotniczych zaliczyć należy:

- funkcję ekonomiczną (promocję i rozwój regionu, generowanie dochodów),
- funkcję społeczną (oferowanie miejsc pracy, szkolenie personelu, zapewnienie zdrowia i bezpieczeństwa: służby porządkowe, lotnictwo sanitarne i pożarnicze),
- funkcję militarną [4, s. 23].

Port lotniczy to miejsce początku lub końca każdej komercyjnej operacji lotniczej. Najważniejszym zadaniem portu jest zadbanie o bezpieczeństwo startu i lądowania samolotu oraz umożliwienie mu załadunku i rozładunku (włączając obsługę załogi oraz odprawę pasażerów) [5, s. 17]. Dlatego też, porty lotnicze mogą być miejscem zatrudnienia dla nawet kilkuset tysięcy osób, które mogą pracować np. bezpośrednio przy operacjach obsługi pasażerów, poczty oraz ładunków, przy obsłudze technicznej samolotów, w służbach kontroli lotów i ruchu w pobliżu portu, w administracji czy w punktach usługowych lub gastronomicznych znajdujących się na terenie portu [6, s. 138].

W wyniku liberalizacji transportu lotniczego w Unii Europejskiej, integracji państw i regionów, postępu technicznego i technologicznego nastąpił gwałtowny wzrost liczby obsługiwanych pasażerów w polskich regionalnych portach lotniczych. Ponadto, do skutków liberalizacji, korzystnych dla polskich portów lotniczych, zaliczyć można: rozpoczęcie działalności nowych przewoźników niskokosztowych w tych portach, rozwój siatki połączeń oraz zwiększenie przychodów portów lotniczych [7, s. 40].

Zaangażowanie przewoźników w polskich portach lotniczych przedstawia tabela 6. W 2002 roku zaangażowanie przewoźników było niewielkie i wynosiło około 1-3 przewoźników na każdy port, z wyjątkiem Warszawy oraz Krakowa. Po 2004 roku zaangażowanie to stale wzrasta, a w portach o mniejszym natężeniu ruchu pozostaje bez zmian. Zaangażowanie przewoźników rozkładowych w polskich portach lotniczych zostało przedstawione w tabeli 1.

Tabela 1

Zaangażowanie przewoźników rozkładowych w polskich portach lotniczych

Port lotniczy	2002	2005	2006	2008	2009	2010	2011	2012
Bydgoszcz	1	2	2	3	3	1	2	2
Gdańsk	2	6	9	11	8	7	9	10
Katowice	2	6	7	7	6	5	4	6
Kraków	7	16	17	20	20	16	16	13
Łódź	1	2	2	3	2	2	2	2

cd. tabeli 1

Poznań	3	10	7	7	5	4	8	8
Rzeszów	1	2	2	2	3	2	3	5
Szczecin	1	2	2	5	4	2	3	3
Warszawa	b.d.	b.d.	b.d.	b.d.	30	47	38	30
Wrocław	3	7	8	7	7	3	7	6
Zielona Góra	1	1	1	1	1	1	1	1

Źródło: Opracowanie własne na podstawie informacji z portów lotniczych

Do 1 maja 2004 r. z regionalnych portów lotniczych obsługiwano tylko kilka połączeń, m.in. z Krakowa do Wiednia, Londynu, Paryża, Frankfurtu, Tel Avivu, Rzymu i Chicago, z Gdańska do Kopenhagi, Hamburga i Frankfurtu, z Wrocławia do Monachium, Frankfurtu, Kopenhagi i Kolonii, a z Katowic do Düsseldorfu, Frankfurtu i Mönchengladbach.

W wyniku wprowadzenia polityki otwartego nieba linie lotnicze uruchomiły nowe połączenia lotnicze z polskimi regionalnymi portami lotniczymi. W latach 2006-2009 przewoźnicy najbardziej zainwestowali w porty lotnicze, które do tej pory były traktowane jako średnio i mało atrakcyjne, np. Poznań, Bydgoszcz, czy Rzeszów. Spadek liczby połączeń nastąpił w portach w Krakowie i w Gdańsku. W 2010 r. liczba bezpośrednich połączeń oferowanych z polskich portów lotniczych wzrosła o 7,4% w stosunku do roku poprzedniego. Największy wzrost względny odnotowały porty we Wrocławiu 27,5% i w Gdańsku 22% oraz w Rzeszowie 21%. Największy wzrost w wartościach bezwzględnych wykazała oferta portu w Warszawie (o 40 połączeń w tygodniu więcej), w Gdańsku (o 32 nowe połączenia w tygodniu) i we Wrocławiu (28 nowych połączeń w ciągu tygodnia). Ogółem w 2010 r. polskie porty lotnicze oferowały bezpośrednie połączenia regularne do 104 destynacji za granicą oferowanych przez wyniosła 104, obsługujących 89 miast w 39 krajach [8, s. 28].

Liczba bezpośrednich połączeń z portów lotniczych w latach 2002-2012 została przedstawiona w tabeli 2.

Tabela 2

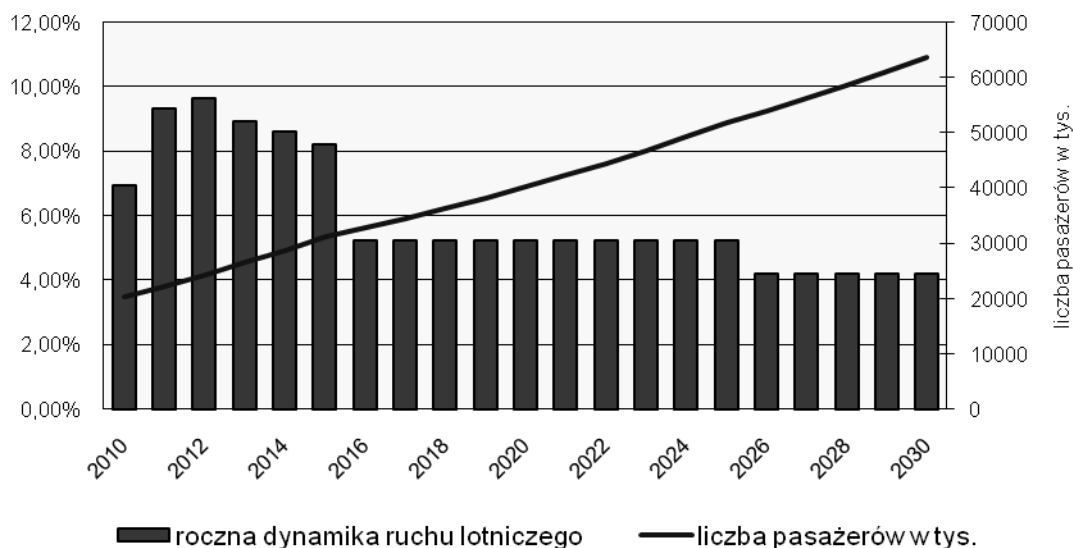
Liczba bezpośrednich połączeń z portów lotniczych w latach 2002-2012

Port lotniczy	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Bydgoszcz	1	1	1	3	2	6	12	4	7	5	7
Gdańsk	5	3	4	9	19	30	27	25	38	38	60
Katowice	3	3	4	16	20	30	30	32	29	32	29
Kraków	12	9	10	22	51	39	36	41	45	46	43
Łódź	1	1	1	1	4	6	11	6	7	7	10
Poznań	6	5	6	11	13	17	24	19	22	27	24
Rzeszów	1	2	1	3	2	4	8	9	11	10	11
Szczecin	2	2	2	2	2	6	8	4	5	7	7
Warszawa	60	33	52	40	40	66	82	84	88	88	74
Wrocław	3	3	4	5	10	19	24	21	30	31	33
Zielona Góra	2	2	1	0	1	2	1	1	1	1	1

Źródło: Opracowanie własne na podstawie informacji z polskich portów lotniczych.

W wyniku liberalizacji rynku usług lotniczych, integracji państw i regionów oraz techniczno-technologicznego postępu następuje dynamiczny rozwój obsługi pasażerów w regionalnych portach lotniczych (por. tabela 3). Jeszcze kilka lat temu centralny port lotniczy w Warszawie generował około 75% obsługi ruchu pasażerskiego, obecnie udział ten wynosi ok. 42%.

Przemiany ilościowe na rynku transportu lotniczego w Polsce zostały zawarte w prognozach liczby pasażerów korzystających z transportu lotniczego w polskich portach lotniczych do 2030 r. Prognozę ruchu lotniczego dla Polski przedstawiono na rys. 1.



Rys. 1. Prognoza i dynamika ruchu pasażerskiego w polskich portach lotniczych do 2030 roku

Fig. 1. Forecast and growth in passenger air traffic at Polish airports by 2030

Źródło: Opracowanie własne na podstawie materiałów z Urzędu Lotnictwa Cywilnego.

Prognoza przedstawia szacowaną liczbę pasażerów korzystających z transportu lotniczego w polskich portach lotniczych w latach 2010–2030. Została ona wykonana na podstawie historycznych szeregów czasowych, przewidywanego realnego wzrostu PKB (Program Konwergencji – Aktualizacja 2009, Warszawa, styczeń 2010), a także przy uwzględnieniu współczynnika mobilności w UE-15 (relacja liczby pasażerów korzystających z transportu lotniczego do wielkości populacji).

Zakłada się, że w ciągu najbliższych lat będzie następowała dalsza liberalizacja prawa lotniczego zarówno krajowego, jak i międzynarodowego. W prognozowanym okresie nie uwzględniono zdarzeń losowych, jednorazowych (zamachy terrorystyczne, epidemie, nagły wzrost zainteresowania transportem lotniczym, rozwój połączeń krajowych itp.).

Atrakcyjna siatka połączeń lotniska, duże zaangażowanie przewoźników ma pozytywny wpływ m.in. na gospodarkę, nowe inwestycje oraz turystykę w jego regionie. Dodatkowo, marketingowa działalność regionów ma wpływ na rozwój portów lotniczych w aspekcie komodalności. Regiony i miasta promują się za pomocą portów lotniczych, równocześnie wykorzystując je jako narzędzie promocji. Ponadto, odpowiednie zarządzanie lotniskami może znacznie zwiększać dochody miast, w których one się znajdują [9, s. 29].

3. OBSŁUGA HANDLINGOWA W PORTACH LOTNICZYCH

Agentami handlingowymi określa się podmioty funkcjonujące na terenie portów lotniczych i zajmujące się obsługą samolotów, ładunków oraz pasażerów w terminalu pasażerskim (np. odprawą bagażu, obsługą biletową), a także na płycie lotniska (np. dowóz pasażerów do samolotu, załadunek i rozładunek bagażu). Agenci handlingowi zajmują się tzw. obsługą naziemną i są nazywani (według odpowiednich przepisów) podmiotami świadczącymi obsługę naziemną. Obsługa naziemna *oznacza usługi świadczone użytkownikom portów lotniczych w portach lotniczych*, przy czym użytkownikiem jest *każda osoba fizyczna lub prawna odpowiedzialna za przewóz pasażerów, poczty i/lub ładunków drogą powietrzną i/lub do danego portu lotniczego* [10].

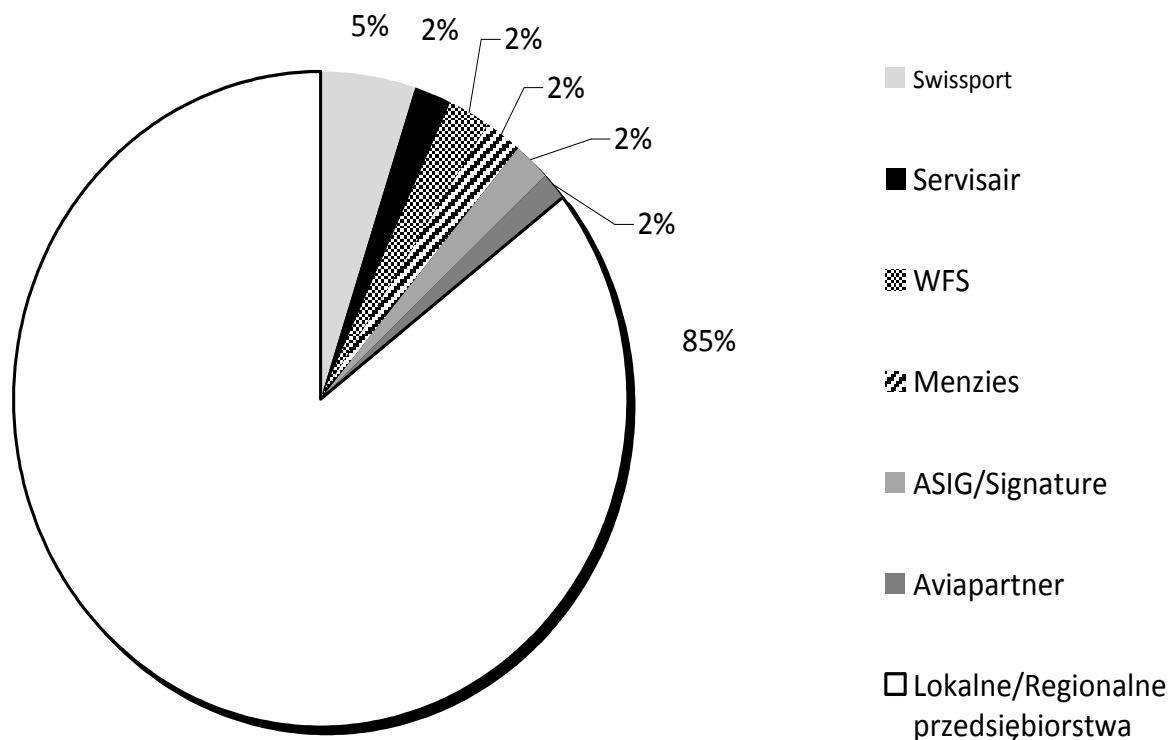
Dostawcami obsługi naziemnej mogą być nie tylko specjalistyczne przedsiębiorstwa firmy handlingowe, ale także przewoźnicy lotniczy lub porty lotnicze. W przypadku gdy linie lotnicze obsługują swoje własne samoloty i pasażerów na danym lotnisku, to jest to tzw. *self handling*. Jeżeli natomiast zlecają tę obsługę innemu przewoźnikowi, zarządzającemu portem lub agentowi, to te podmioty określa się jako *third party handling*. Przewoźnicy lotniczy posiadający bazy lotnicze dla poprawy wykorzystania zasobów realizują handling we własnym zakresie, a także oferują regularną obsługę naziemną innym liniom lotniczym, zwykle na zasadzie wzajemności pomiędzy liniami lotniczymi. Ostatnio przewoźnicy lotniczy zaczęli coraz częściej korzystać z zewnętrznych ofert usług obsługi naziemnej, w celu koncentracji na swojej głównej działalności, jaką jest przewóz oraz z powodu decyzji związanych z kosztami wyprodukowania lub kupienia takich usług.

Do niedawna zależne podmioty świadczące usługi obsługi naziemnej były w dużej mierze ograniczone do lokalnych rynków. W międzyczasie ich udział w rynku stale wzrastał, nie tylko z powodu otwarcia rynku obsługi naziemnej w Europie, ale także z powodu znacznej liczby przejęć na świecie. Obecnie bardzo dużo agentów handlingowych oferuje swoje usługi na jednym lub kilku lotniskach albo w poszczególnych regionach, albo na rynku globalnym.

Branża obsługi handlingowej składa się z lokalnych, regionalnych oraz globalnych przedsiębiorstw obsługi naziemnej. Oprócz ponad 200 małych przedsiębiorstw, głównie lokalnych, na rynku istnieje kilka dużych i międzynarodowych firm, które działają w wielu portach, w różnych krajach.

Największe firmy obsługują 190 lotnisk w 43 krajach i osiągają zyski na poziomie około 1,5 mln USD rocznie (2008 r.). Zazwyczaj mają niewielkie udziały w rynku tych portów o średniej szacowanej na 20-30 tys. operacji w skali roku [11, s. 395]. Rysunek 2 przedstawia strukturę udziałów w rynku obsługi naziemnej poszczególnych niezależnych podmiotów (agentów handlingowych) w 2010 r.

Największy 5% udział w światowym rynku ma Swissport. Kolejnymi globalnymi firmami, które mają po 2% udziału są: Servisair, WFS, Menzies, ASIG i Aviapartner. Przedsiębiorstwa ogólnoswiatowe mają w sumie 15% udział w całości rynku przedsiębiorstw niezależnych, co stanowi 6,75% całego rynku obsługi naziemnej. Pozostałe 85% udziału w tym rynku należy do lokalnych i regionalnych przedsiębiorstw, co stanowi 38,25% rynku usług obsługi naziemnej ogółem. Ogólnie udział przedsiębiorstw niezależnych w rynku obsługi handlingowej wynosi 45%, pozostałe 55% należy do portów i linii lotniczych.



Rys. 2. Rynek przedsiębiorstw zajmujących się obsługą naziemną na świecie w 2010 r.

Fig. 2. Market ground service in the world in 2010

Źródło: The 12th Ground Handling International Conference, materiały konferencyjne, Wiedeń 2010

Po deregulacji przemysłu lotniczego w Europie, linie lotnicze zaczęły lobbować za konkurencyjną strukturą dostawców usług obsługi naziemnej, żeby mieć większy wpływ na własną konkurencyjność. Jakkolwiek rynek obsługi naziemnej był w tym czasie często monopolistyczny i powszechne było oferowanie usług handlingowych przez flagowych przewoźników danego kraju, podczas gdy na innych lotniskach jedynym oferentem takich usług był sam port. Nawet jeżeli w danym porcie dostawców takich usług było więcej niż jeden, to wejście kolejnych na ten rynek było ograniczone.

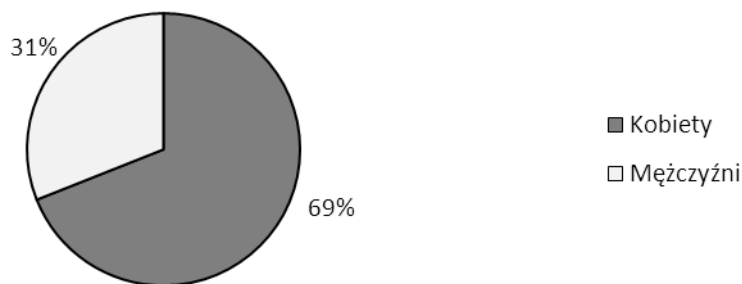
4. ANALIZA PASAŻERÓW KORZYSTAJĄCYCH Z PORÓW LOTNICZYCH

Aby dostosować ofertę usług handlingowych do potrzeb przewoźników lotniczych, przedsiębiorstwa zajmujące się obsługą pasażerów, samolotów oraz bagażu, a także porty lotnicze prowadzą wiele badań w zakresie potrzeb i oczekiwań pasażerów. Ich wyniki są podstawą podejmowania decyzji inwestycyjnych przez operatorów zarządzających infrastrukturą lotniczą oraz przewoźników lotniczych.

Z uwagi na specyfikę branży lotniczej, konkurencję, ochronę danych osobowych, podczas interpretacji wyników nie zostanie określony podmiot badający.

Badanie zostało wykonane na próbie 200 osób, w tym 138 kobiet i 62 mężczyzn. Badani pasażerowie byli w wieku powyżej 14 lat. Dobór próby nastąpił w sposób wygodny. Określono pięć grup wiekowych: 14-18 lat, 19-25 lat, 26-40 lat, 41-65 lat oraz powyżej 65 lat. Rysunki 3 i 4 przedstawiają strukturę płci oraz strukturę wieku badanych.

Struktura płci pasażerów

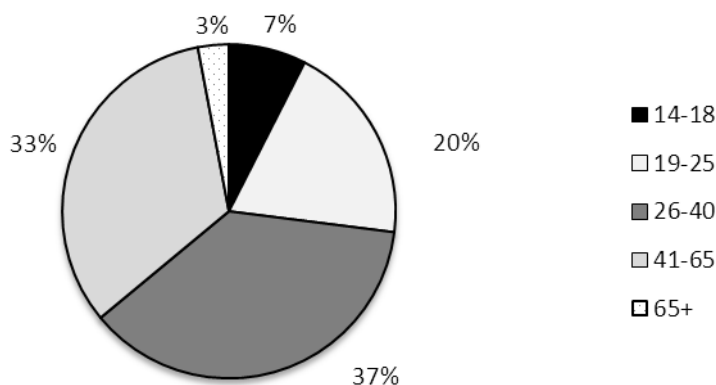


Rys. 3. Struktura płci pasażerów

Fig. 3. Structure of passengers

Źródło: Badania przeprowadzone w ramach działalności Katedry Rynku Transportowego UG.

Struktura wieku pasażerów

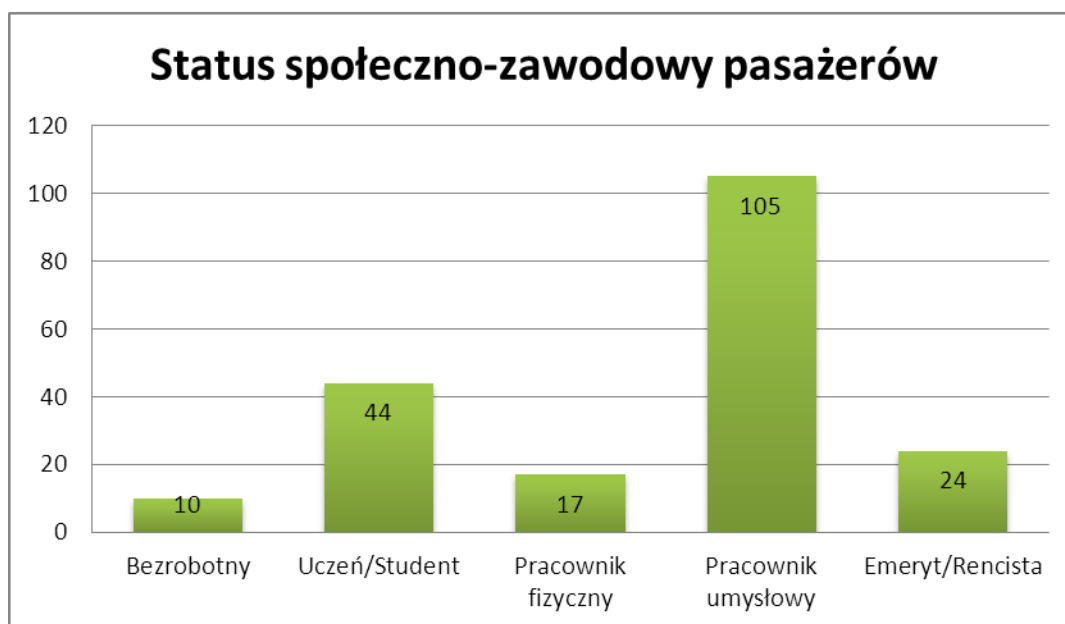


Rys. 4. Struktura wieku pasażerów

Fig. 4. Age passengers

Źródło: Badania przeprowadzone w ramach działalności Katedry Rynku Transportowego UG.

Największa liczba respondentów znalazła się w grupie wiekowej od 26-40 lat i wyniosła 74 osoby, czyli 37% ogółu badanych. Kolejną, bardzo liczną grupę stanowiły osoby w wieku 41-65, których w badaniu wzięło udział aż 66, czyli 33% wszystkich respondentów. Z osobami w wieku od 19 do 25 lat zostało przeprowadzonych 39 wywiadów, co daje 20% ogółu. Natomiast najmniej licznymi grupami były przedziały wiekowe 14-18 (15 osób - 7% ogółu) oraz 65+ (6 osób - 3% ogółu). Około 80% badanych stanowiły osoby w wieku od 26-65 lat.



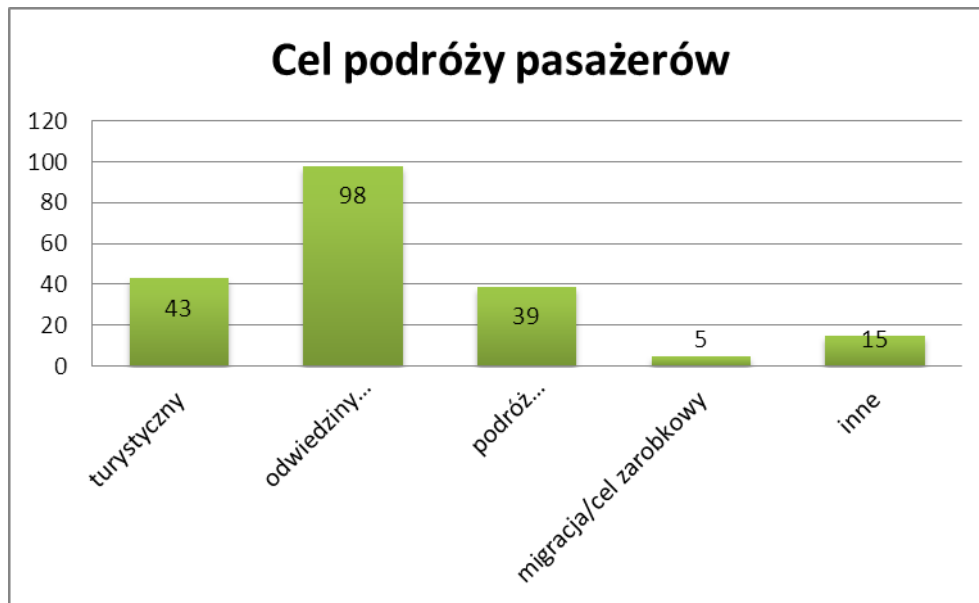
Rys. 5. Status społeczno- zawodowy pasażerów

Fig. 5. Status of passengers

Źródło: Badania przeprowadzone w ramach działalności Katedry Rynku Transportowego UG.

Strukturę respondentów ze względu na status społeczno-zawodowy przedstawia rys. 5. Ponad 53% badanych to osoby, które pracują umysłowo. W badaniu wzięło udział również 44 uczniów i studentów (22% ogółu). Mniej liczne grupy to emeryci i renciści - 24 osoby (12% ogółu), pracownicy fizyczni - 17 osób (9% ogółu) oraz bezrobotni - 10 osób (5% - ogółu). Badanie struktury respondentów stanowi podstawę oceny zachowań komunikacyjnych pasażerów korzystających z transportu lotniczego.

Celem podróży respondentów były głównie odwiedziny rodziny lub znajomych (rys. 6). Prawie połowa badanych (98 osób) zadeklarowała taki cel, co miało ścisły związek z przedświątecznym terminem przeprowadzenia badania i chęcią spędzenia Wielkanocy z bliskimi. Kolejne 43 osoby odbywały podróż lotniczą w celach turystycznych i stanowiły one 22% ogółu badanych pasażerów. Równie popularnym celem była podróż w interesach lub podróż służbowa. Biznesmeni stanowili 20% ogółu respondentów (39 osób). Tylko pięć osób spośród opiniodawców leciało do innego państwa w celach zarobkowych lub na stałe zmieniał miejsce zamieszkania (3% ogółu). Pozostałe piętnaście osób (8%) odbywało lot w celach innych niż wyżej wymienione. Najwięcej z tych osób wracało z badanego portu do swojego domu rodzinnego, byli to przeważnie obcokrajowcy wracający z wakacji, ale także Polacy mieszkający na stałe za granicą. Były to także osoby, które do badanego portu przylatują na studia zaoczne, a mieszkają i pracują za granicą. Ponadto, należy także wskazać na inne, interesujące cele, a mianowicie: podróż za granicę z ważnymi dokumentami czy na przykład wyjazd na zakupy po wino.



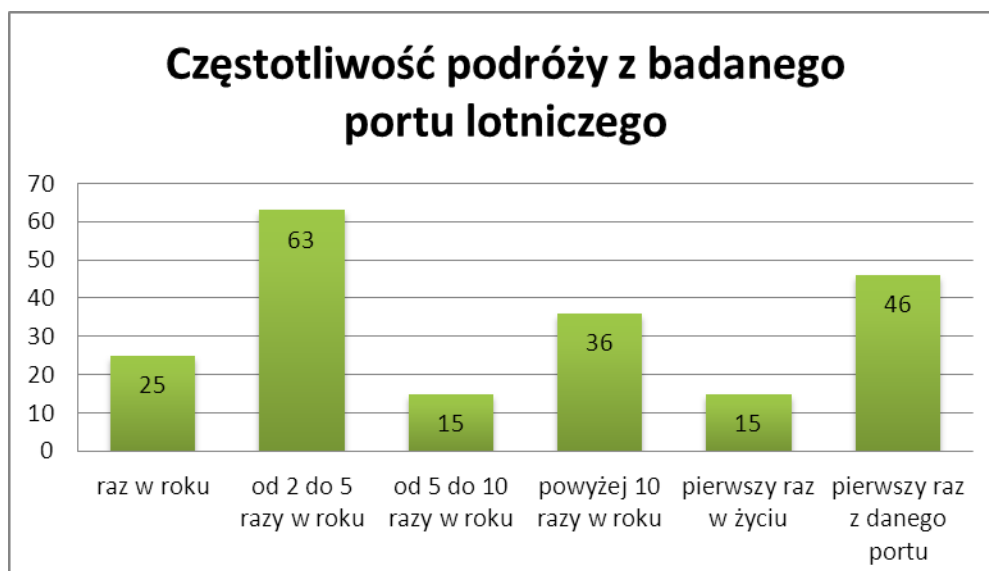
Rys. 6. Cel podróży pasażerów

Fig. 6. Destination Passengers

Źródło: Badania przeprowadzone w ramach działalności Katedry Rynku Transportowego UG.

Kolejne pytanie dotyczyło częstotliwości podróży z badanego portu lotniczego. Respondenci mieli tutaj następujące możliwości:

- raz w roku,
- od 2-5 razy w roku,
- od 5-10 razy w roku,
- powyżej 10 razy w roku,
- to moja pierwsza podróż samolotem w życiu,
- to moja pierwsza podróż z danego portu, ale latałam/latałem z innych lotnisk.



Rys. 7. Częstotliwość podróży z badanego portu lotniczego

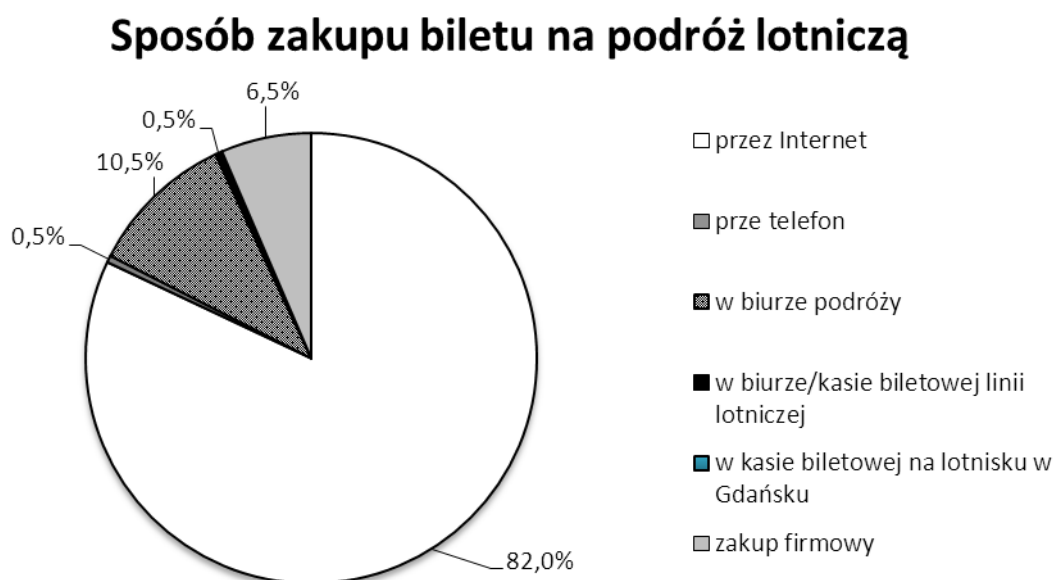
Fig. 7. Frequency of travel from the airport

Źródło: Badania przeprowadzone w ramach działalności Katedry Rynku Transportowego UG.

Najwięcej osób zadeklarowało, iż podróżuje z badanego portu lotniczego od 2 do 5 razy w skali roku (rys. 7). Przeprowadzono 63 wywiady z takimi respondentami i stanowili oni 31,5% ogółu próby. Następną liczną grupą pasażerów składała się z osób, które leciały z badanego portu po raz pierwszy, ale w przeszłości leciały przynajmniej raz z innego portu lotniczego i mogą dokonać pewnego porównania. Grupa ta liczyła 46 osób, czyli 23% badanych. Trzecim pod względem liczebności segmentem badanych były osoby podróżujące z badanego portu powyżej 10 razy w roku (36 osób, 18% ogółu). W przebadanej próbie znalazło się także 25 respondentów latających z badanego portu raz na rok i stanowiły one 12,5% badanych. Natomiast po 15 opiniodawców (po 7,5% ogółu) liczyły segmenty pasażerów latających od 5 do 10 razy w roku oraz segment osób lecących samolotem po raz pierwszy w życiu.

Kolejnym tematem poruszonym w badaniu była kwestia zakupu biletu na przewóz lotniczy. Pytanie miało na celu sprawdzenie, w jaki sposób dokonywany jest zakup biletu lotniczego.

Pytanie to zostało zadane, aby sprawdzić, czy pasażerowie korzystają z kasy biletowej znajdującej się na terminalu portu lotniczego. Kasa ta oferuje bilety wszystkich niskokosztowych przewoźników operujących z danego portu lotniczego i jest obsługiwana przez agenta handlingowego. Sposób zakupu biletu przez pasażera na podróż lotniczą został przedstawiony na rys. 8.



Rys. 8 . Sposób zakupu biletu na podróż lotniczą

Fig. 8. The way to buy tickets for air travel

Źródło: Badania przeprowadzone w ramach działalności Katedry Rynku Transportowego UG.

Okolo 82% respondentów, czyli 164 osoby zakupiły bilety na odbywaną podróż przez Internet. Łącznie 10,5% badanych pasażerów (21 osób) zadeklarowało kupno biletu w biurze podróży, a 6,5% (13 osób) otrzymało bilety od firmy, w której pracują. Jedna osoba kupiła swój bilet przez telefon, a druga w kasie biletowej linii lotniczej. Niestety żadna z badanych osób nie kupiła biletu w kasie biletowej znajdującej się na terenie terminalu, co może świadczyć o braku znajomości takiej możliwości przez pasażerów.

5. PODSUMOWANIE

Badania pasażerów odgrywają duży wpływ na proces kształtowania obsługi pasażerów przez odpowiednio uprawnione podmioty. Badania pasażerów w kontekście komodalności umożliwiają:

- dostosowanie usług transportu lotniczego, a także usług dodatkowych do potrzeb nabywców, co przyczynia się do zwiększenia ich sprzedaży i konkurencyjności,
- włączenie konsumentów w procesy kształtowania rynku i produktu,
- wzrost efektywności gospodarowania finansami przeznaczonymi na aktywizację sprzedaży poprzez odpowiedni dobór form oddziaływania na zdefiniowanych nabywców,
- monitorowanie zmian na rynkach umożliwiających:
 - wcześniejsze przygotowanie się do zmian,
 - dokładniejsze określenie czasu nasilania się aktywizacji.

Bibliografia

1. Czownicki J., Rzezyński B.: Środki pracy transportu lotniczego, Wyd. SGPiS, Warszawa 1980.
2. Giorgio A., KOMODA i logistyka w Europie: Komodalność i zintegrowane zarządzanie ruchem miejskim. „Logistyka”, nr 2, 2009.
3. Prawo lotnicze, Ustawa z dnia 3 lipca 2002, Dz.U. 16 sierpnia 2002 r., Art. 2 ust. 17.
4. Czecharowski S.: Polskie regionalne porty lotnicze po kilku latach, „Przegląd Komunikacyjny”, nr 7-8, 2002.
5. Krawczyk P.: Lotnictwo cywilne. część II, Wyd. Akademii Obrony Narodowej, Warszawa 2006.
6. Ruciński A., Tłoczyński D.: Polskie porty lotnicze – obiekty infrastruktury gałęzi, [w:] Ruciński A. (red.): Porty lotnicze wobec polityki otwartego nieba. FRUG, Gdańsk 2006.
7. Tłoczyński D.: Funkcjonowanie regionalnych portów lotniczych na zliberalizowanym rynku usług transportu lotniczego, „Transport i Komunikacja”, nr 3, 2005.
8. Rynek lotniczy 2010, Dynamika, Wskaźniki, Prognozy, Instytut Turystyki 2010, Warszawa 2010.
9. Kopeć B.: Perspektywy portów regionalnych, „Infrastruktura”, nr 10, 2010.
10. Dyrektywa Rady 96/67/WE z dnia 15 października 1996 r., Dz.U. L 272 z 25.10.1996, Art. 2.
11. Templin C.: Competition for Airport Services-Ground Handling Services in Europe: Case Studies on Six Major European Hubs, [in:] (ed.): Forsyth P., Gillen D., Müller J., Niemeier H. (ed.) Airport Competition: The European Experience. Ashgate. Burlington 2010.