

MICHAŁ DUDEK

Uniwersytet WSB Merito Chorzów
<https://orcid.org/0009-0003-9244-9162>
michał.dudek@chorzow.meriro.pl

Analiza poziomu satysfakcji z jakości usług świadczonych przez regionalny port lotniczy za pomocą modelu Servqual na przykładzie lotniska w Katowicach

Streszczenie. Transport lotniczy to system interakcji pomiędzy wieloma współzależnymi podmiotami, których prawidłowe funkcjonowanie jest niezbędne do sprawnego realizacji usług transportu powietrznego. Kluczową kwestią w tym kontekście jest bezpieczeństwo, natomiast czynnikiem, który determinuje pozycję rynkową portu lotniczego, jest poziom jakości usług świadczonych na rzecz pasażerów i osób odwiedzających lotnisko. Pasażerowie coraz częściej oczekują dodatkowych wartości, a nie tylko sprawnego obsługi. Porty lotnicze muszą więc stale badać dopasowanie oferowanych usług do oczekiwań pasażerów oraz identyfikować obszary wymagające poprawy. Jednym ze sposobów realizacji tego zadania jest wykorzystanie metody Servqual, która dzięki swej elastyczności pozwala uwzględnić specyficzne uwarunkowania, jakie determinują efektywne funkcjonowanie portu lotniczego. Wnioski przedstawione w niniejszym artykule zostały sformułowane na podstawie wyników przeprowadzonego przez autora badania ankietowego z udziałem 10 respondentów korzystających z usług lotniska w Katowicach.

Słowa kluczowe: servqual, transport lotniczy, jakość usług lotniczych, satysfakcja, usługa oczekiwana, usługa postrzegana

<https://doi.org/10.58683/dnswsb.2133>

1. Podmioty tworzące transport lotniczy w uwarunkowaniach rynkowych

Lotnictwo od zawsze było sferą marzeń. To w nich człowiek pragnął dorównać ptakom i móc się wzbić w przestworza. Prekursorzy, tacy jak Leonardo da Vinci, niemalże całe swoje życie spędzili na dążeniach do zbudowania maszyny latającej. Niestety, wiele z tych projektów kończyło się tragicznie dla samych konstruktorów — wspomnijmy choćby Otto von Lilienthala, zmarłego na skutek wypadku

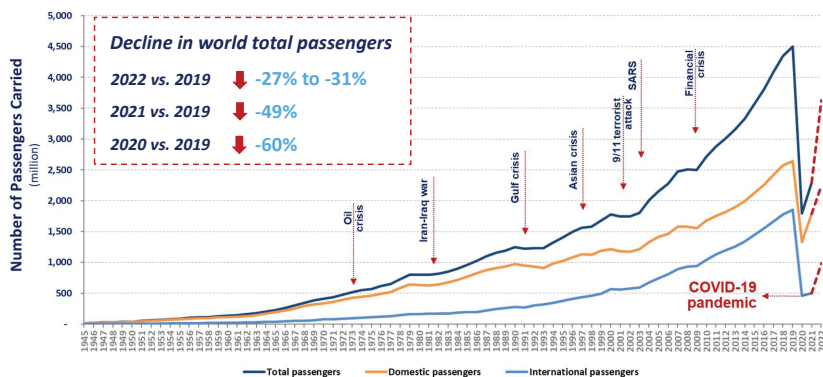
9 sierpnia 1896 roku (Schwipps, 1993). Poza koncepcją ornithoptera historia datuje wyczyny braci Montgolfier i ich osiągnięcia z użyciem balonów z czerwca 1783 roku. Jednakże największy wkład w rozwój lotnictwa wnieśli dwaj pionierzy, którzy w grudniu 1903 roku wzbili się w powietrze swoim Flyerem. Pierwsza próba po 3 sekundach skończyła się upadkiem maszyny. Druga trwała już 12 sekund, a Orville Wright pokonał w jej trakcie 37 metrów. Czwarta próba zakończyła się pokonaniem dystansu aż 260 metrów i trwała prawie minutę. Bracia Wright uchodzą za tych, którzy dokonali kluczowego postępu w opracowaniu statku powietrznego spełniającego wymagania fizyki, aby unosić się w powietrzu. Od tego momentu możliwość pokonywania przestrzeni drogą powietrzną stanie się motorem zmian technologicznych, a technologia przyspieszy rozwój lotnictwa. Można przypuszczać, że już wówczas krótkie loty w powietrzu dostarczały unikatowych wrażeń i doznań. Dzisiaj zaawansowane technicznie i technologicznie podróże lotnicze generują podobne odczucia. Pasażerowie napawają się walorami użytkowymi i estetycznymi portów lotniczych (np. port lotniczy Incheon Seul), okazałością i wyposażeniem statków powietrznych (np. Airbus A380), widokami zza okna samolotu czy poziomem jakości usługi na poszczególnych etapach podróży lotniczej. Są one często określane mianem satysfakcji.

Transport lotniczy od ostatnich niemalże dwudziestu lat cechuje się stale wzrastającym trendem rozwojowym. Dane ACI pokazują, że rok 2024 był tym okresem, w którym liczba osób podróżujących drogą powietrzną przekroczyła 9,4 biliona pasażerów (ACI World, 2024). Istotną cechą transportu lotniczego jest możliwość pokonywania znaczących odległości w relatywnie krótkim czasie. Przemiany stylu życia, objawiające się m.in. większymi zasobami pieniężnymi, większą ilością czasu wolnego, zmianami w stylu pracy (np. praca zdalna), wzrostem świadomości walorów turystycznych (np. efekt naśladownictwa, wywołany treściami o podróżach w social mediach) oraz realizacją potrzeb wyższego rzędu spowodowały, że ludzie zapragnęli częściej zmieniać swoje miejsce pobytu. Cele takiej aktywności mogą być różne, od aspektów biznesowych (te od zawsze w większości realizowane były przez linie tradycyjne i lotniska hubowe), przez odwiedziny u bliskich czy zamiar podjęcia pracy (tu najlepiej sprawdza się oferta linii niskokosztowych i lotnisk drugorzędnych), aż po turystyczne (linie czarterowe, lotniska regionalne). Pojawiła się zatem swoista interakcja: wzrost potrzeb przemieszczania się wywołał zwiększenie oferty przewozu drogą powietrzną, a większa liczba osób gotowych do podróży spowodowała przekształcenia portów lotniczych i powstanie linii lotniczych o określonym modelu biznesowym (Hawlina, Dudek & Kasztelan, 2019).

Należy także odnotować, że obecnie funkcjonujemy, czerpiąc korzyści z transportu lotniczego także w bardzo specyficznych uwarunkowaniach globalnych. Ludzkość doświadczyła i częściowo wyciągnęła wnioski z sytuacji tak ekstremal-

nych jak pandemia COVID-19 w wymiarze globalnym. Odcisnęła ona znaczące piętno w postaci utraty udziałów w rynku wielu przedsiębiorstw tego sektora, upadku linii lotniczych (Agencja Cirrum podaje, że mogło w tym czasie upaść 43 przewoźników) oraz zwolnień wielu pracowników posiadających branżowe know-how (np. Lufthansa planowała zwolnić 1,2 tys. pracowników) (zob. rys. 1). Pandemia miała także wpływ na porty lotnicze, w których dokonano redukcji zatrudnienia bądź też przesunięto w czasie inwestycje już rozpoczęte oraz zaplanowane. Oczywisty jest fakt, że w przeszłości transport lotniczy borykał się już z kryzysami (jako przykład można podać zamach na WTC) i pandemiemi, jednakże były one odczuwane w mniejszym wymiarze, gdyż ta ostatnia miała największy wpływ na mobilne, globalnie powiązane sieciami zakupowymi społeczeństwa.

World passenger traffic evolution 1945 – 2022



Rys. 1. Trend wzrastający liczby pasażerów w transporcie lotniczym z uwzględnieniem sytuacji kryzysowych w latach 1945–2021
Źródło: ICAO (2022)

Ponadto w wielu regionach świata ponownie wybuchają konflikty między państwowe, a wymiar wojny zmienił także swe oblicze. Oprócz samolotów bojowych przestrzeń powietrzną zajmują bezzałogowe statki powietrzne (BSP), których używa się do zniszczenia infrastruktury cywilnej, a także krytycznej, a taką jest infrastruktura lotnicza (np. porty lotnicze, radary, ILS, pola wzlotów itp.) (Ustawa, 2007). Doświadczenia z wojny w Ukrainie wskazują, że maszyny lotnicze można w takich wypadkach relokować, natomiast portów lotniczych i ich wrażliwej infrastruktury nie można przenieść. Zatem jest ona stosunkowo łatwym celem do destrukcji.

Rynek transportu lotniczego można ukazać jako oferentów usług przewozu pasażerskiego, odpowiedzialnych za podaż, do których można zaliczyć linie lot-

nicze funkcjonujące w ramach określonego modelu biznesowego (np. W6, FR, AF)¹, porty lotnicze (np. Altana Airport [ATL], Dubaj Airport [DXB], Katowice Airport [KTW])², producentów statków powietrznych (np. Boeing, Airbus, Comac). To także dostawcy części (np. dostawcy oprogramowania, typu Thales Group), rozwiązań proekologicznych (np. dostawcy paliwa SAF), urzędy i organy o statusie państwowym (np. ULC, PAŻP, Eurocontrol) oraz instytuty badań i nauczania przyszłych kadr pracowników w sektorze transportu lotniczego. Stronę popytową można podzielić ze względu na strumienie przemieszczania się pasażerów (Kwasiborska, 2016), czyli osoby korzystające w podróży z przewoźników tradycyjnych, hybrydowych, czarterowych czy niskokosztowych, które mogą odbywać podróże dalekiego, średniego lub krótkiego zasięgu w celach biznesowych, rodzinnych, turystycznych, zdrowotnych itd. Stronę tę reprezentują także podmioty, które składają zamówienie na realizację usług przewozu poczty, cargo i frachtu realizowanego drogą lotniczą, czy też usług ratujących życie (np. LPR).

Transport lotniczy cechuje się pewnymi unikatowymi właściwościami. Potencjalny pasażer, który odczuwa potrzebę przemieszczenia się drogą powietrzną, zawiera umowę bezpośrednio z określonym przewoźnikiem, który musi spełniać wymogi bezpieczeństwa, dysponuje licencjami i ma do tego odpowiedni statek powietrzny wraz z załogą posiadającą uprawnienia do zrealizowania tejże usługi. Natomiast kluczową rolę w procesie realizacji tej umowy odgrywają porty lotnicze (Nita, 2014), definiowane jako „precyzyjnie wydzielone obszarowo miejsce na lądzie lub wodzie, (które posiada w tym obszarze trwałe zabudowania, infrastrukturę i wyposażenie), które przeznaczone jest w całości lub części do startów, lądowań i innych operacji naziemnych lub nawodnych statków powietrznych w celu prowadzenia operacji o charakterze handlowym” (Ustawa, 2003; Kozłowski, 2015). Lotniskiem użytku publicznego jest lotnisko otwarte dla wszystkich statków powietrznych w terminach i godzinach ustalonych przez zarządzającego tym lotniskiem i podanych do publicznej wiadomości (Ustawa, 2003), z kolei regionalnym portem lotniczym jest ten, w którym roczna wielkość przepływu pasażerów nie przekracza 3 milionów.

W odniesieniu do terminologii oraz realiów rynkowych należy stwierdzić, że niemalże wszystkie państwa dostrzegły potrzebę rozbudowy portów lotniczych. W układzie globalnym wiele państw stara się rozbudować lotniska, które mają pełnić funkcje megahubów, wspieranych portami regionalnymi. Jako przykład można przywołać liderów azjatyckich, takich jak Chiny oraz Indie. Już w 2020 roku w Państwie Środka zaplanowano łącznie oddać do dyspozycji pasażerów

¹ Dwuliterowy kod IATA (Międzynarodowego Zrzeszenia Przewoźników Lotniczych) przydzielany przewoźnikom lotniczym. W6 to linia Wizzair, FR – Ryanair, AF – Air France.

² Trójliterowy kod IATA identyfikujący port lotniczy.

241 portów lotniczych. W Indiach, które silnie konkurują z Chinami (posiadają już większą liczbę mieszkańców — 1 450 935 791), obsłużono podobną liczbę pasażerów, co w największych chińskich portach lotniczych. Na uwagę w tej części świata zasługuje ponadto wzrastający ruch pasażerski w obszarze Turcji i państw Bliskiego Wschodu. Warto nadmienić, że pozostałe kontynenty także odnotowują wzrost liczby pasażerów podróżujących drogą lotniczą (zob. tab. 1).

Tabela 1. Liczba obsłużonych pasażerów w wybranych portach lotniczych świata w 2024 roku

Kontynent, na którym znajduje się port lotniczy	Nazwa portu lotniczego	Liczba obsłużonych pasażerów
Azja	Shanghai Pudong International Airport	76 787 039
Azja	Guangzhou Baiyun International Airport	76 364 767
Azja	Indira Gandhi International Airport	79 763 708
Azja	Dubaj Airport	92 300 000
Azja	Istanbul Airport	80 430 427
Ameryka Północna	Atlanta Airport	108 067 750
Ameryka Południowa	El Dorado International Airport (Kolumbia)	45 802 360
Europa	Londyn Heathrow Airport	83 882 140
Afryka	International Airport — Johannesburg	17 852 569
Australia	Sydney Airport	41 400 000

Źródło: Opracowanie własne na podstawie: ACI World (2024)

W Polsce sytuacja portów także się zmienia. Wiele z nich od kilku lat ciągle stara się inwestować w rozwój infrastruktury — np. lotniska w Katowicach, Gdańsku, Krakowie oraz Wrocławiu. Stwarza to szansę dynamicznego progresu. W drugiej grupie lotnisk mamy porty lotnicze, które z niewielkim plusem realizują założenia wyznaczonego dla nich BEP-u³. Mowa np. o porcie lotniczym Poznań-Ławica i Warszawa-Modlin. Są też takie lotniska, które tego poziomu nie są w tym momencie w stanie zrealizować, np. porty Lublin, Łódź, Bydgoszcz czy Olsztyn-Mazury i Warszawa-Radom. Obecnie w 15 portach lotniczych, które funkcjonują w Polsce, w 2024 roku odprawiono ponad 59 milionów pasażerów (zob. tab. 2). Na uwagę zasługuje fakt, iż dywersyfikacja przewoźników lotniczych może być gwarantem utrzymania strumieni ruchu pasażerskiego w porcie lotniczym. Przykładem może być tutaj monopol Ryanaira w porcie lotniczym Warszawa-Modlin. Chwilowe problemy negocjacyjne w okresie 2023–2024 spowodowały spadek liczby pasażerów odprawianych w tym porcie lotniczym.

³ BEP (ang. *break-even point*) — punkt równowagi działalności przedsiębiorstwa, w którym przychody ze sprzedaży są równe kosztom całkowitym.

Tabela 2. Liczba oraz dynamika zmiany ruchu pasażerskiego w polskich portach lotniczych w 2024 roku

Port lotniczy	2024	Zmiana 2024/2023
Lotnisko Chopina w Warszawie	21 261 806	15,1%
Kraków-Balice	11 071 697	17,8%
Gdańsk-Rębiechowo	6 698 533	13,6%
Katowice	6 365 359	13,8%
Wrocław-Strachowice	4 467 264	15,1%
Poznań-Ławica	3 597 147	29,5%
Warszawa-Modlin	2 697 575	-20,7%
Rzeszów-Jasionka	1 072 591	17,1%
Szczecin-Goleniów	479 119	14,1%
Łódź	431 142	20,8%
Lublin	424 491	6,9%
Bydgoszcz	359 787	0,4%
Warszawa-Radom	112 629	7,5%
Zielona Góra-Babimost	82 467	54,1%
Olsztyn-Mazury	68 661	-51,1%
Suma	59 190 268	13,3%

Źródło: ULC. Statystyki (2024)

2. Istota usługi świadczonej pasażerowi przez port lotniczy

Analizując rolę, jaką porty lotnicze odgrywają w procesie obsługi i jakości usług oferowanych pasażerom, należy także wskazać, który element tego procesu może zostać wysoko oceniony, a w którym momencie pasażerowie mogą mieć negatywne odczucia.

Standardowy proces obsługi pasażerskiej w porcie lotniczym można ukazać w czterech etapach, które cechują się złożonymi procedurami. Pasażer może mieć różne odczucia, już zanim dotrze do portu lotniczego. Nie bez znaczenia wskazano wcześniej megahuby globalne, gdyż w większości tych przypadków nie występują tzw. wąskie gardła, które utrudniają dotarcie do portu lotniczego. Każde lotnisko stara się nie dopuścić do sytuacji, aby pasażer spóźnił się na lot tylko dlatego, że nie poinformowano go o utrudnieniach w dotarciu do lotniska, z którego odbywa się jego podróż. Stąd wraz z przewoźnikami wypracowano rekomendacje, by pasażer pojawił się na lotnisku nawet dwie godziny przed zamknięciem bramek (gate’ów). Dodatkowo porty lotnicze oraz przewoźnicy wykorzystują różne kanały komunikacji (np. social media, autorskie aplikacje), tak aby pasażerowie mieli peł-

ny dostęp do kluczowych informacji. Porty lotnicze, które chcą odgrywać globalne znaczenie, walcząc o pasażera, oferują rozwiązania efektywnie rozbudowanej infrastruktury, dającej możliwość dotarcia do nich wielopasmowymi drogami, transportem zbiorowym czy kolejami dużych prędkości (np. Shinkansen i lotnisko Haneda [HND] w Japonii). Należy zatem przyjąć, że już na tym etapie zaczyna się złożony proces odczuć pasażera związanych z portem lotniczym, które warto stale monitorować. Jeżeli osoba podróżująca dotarła w bliskie otoczenie lotniska swoim prywatnym pojazdem, może poszukiwać dogodnego miejsca do zaparkowania lub naładowania baterii (pojazdy elektryczne). Jest to kolejna składowa wstępnego procesu obsługi pasażera, na który dzisiaj zwraca się uwagę.

Dworzec terminala ogólnodostępnego, a dokładnie jego kubatura, wystrój, odwołanie do tradycji czy rozlokowanie wszystkich obiektów ogólnodostępnych i użytkowych, takich jak np. apteka, kantor, restauracja, również może być różnie oceniony. Widać to także na wielu forach internetowych, gdzie pasażerowie i odwiedzający terminale lotnicze swobodnie wyrażają opinię, nie zawsze pozytywną. Pasażerowie zwracają uwagę na takie kluczowe udogodnienia, jak liczba ławeczek, gniazdek (wzrasta liczba urządzeń elektrycznych, z których korzystamy podczas podróży), dostępność toalet, ale także sposób wyświetlania i komunikowania niezbędnych informacji czy łatwość znalezienia informatorów. Niemalże zawsze pasażerowie zwracają uwagę na porządek, czystość i rozlokowanie punktów *check-in* z obsługą świadczoną przez wybranych pracowników. Obecnie podróżni oceniają porty lotnicze także z perspektywy wyposażenia w urządzenia umożliwiające samodzielną odprawę, np. *Self-Service Bag Drop*, rozmieszczenie stanowisk linii lotniczych, punktów informacji lotniskowej czy dostępność do określanych przez konkretnego przewoźnika metalowych mierników wielkości bagażu (tzw. sizery) oraz wózków bagażowych. Warto zaznaczyć, że jeżeli pasażer rozpocznie proces odprawiania się i skorzysta z usługi pracowników wybranych podmiotów, które współpracują z linią lotniczą i portem, będzie zwracał uwagę np. na profesjonalizm, szybkość i sprawność jego obsługi, ale także empatię, *dress code*, uprzejmość czy uśmiech. Jeżeli będzie to proces zautomatyzowany, to na pewno oceni niezawodność tych rozwiązań.

Kolejnym etapem przygotowania się do podróży lotniczej jest kontrola bezpieczeństwa, która może dostarczać większego poziomu stresu. Wydarzenia terrorystyczne, takie jak zamach na WTC, spowodowały restrykcyjne rozwiązania i wnikliwą kontrolę tego, co pasażer zamierza wnieść ze sobą na pokład statku powietrznego. Od początku 2024 roku następuje powolny proces luzowania restrykcji, jednakże nadal rekomenduje się, aby pasażerowie właściwie przygotowali swój bagaż podręczny i rejestrowany (do tego bagażu pasażer nie ma dostępu w trakcie lotu), nie zabierając ze sobą przedmiotów zabronionych z listy opra-

cowanej wspólnie przez ICAO⁴ i IATA. Ten etap porty lotnicze również starają się udoskonalić, np. poprzez automatyzację — bramki ABC⁵, różnorodne skanery oraz monitoring wyspecjalizowanych pracowników formacji takich jak Straż Ochrony Lotniska (SOL) oraz Straży Granicznej (SG) czy podmiotów prywatnych współpracujących na zasadzie outsourcingu z portem lotniczym. Działania te mają na celu zagwarantowanie akceptowalnego poziomu bezpieczeństwa, ale także usprawnienie procesu obsługi. Należy zaznaczyć, że ten etap może składać się z dodatkowej kontroli dokumentów, jeżeli pasażer podróżuje w obszarze *non-Schengen*. Wpływa na to regulacja prawna UE oraz ustawa określająca, że porty lotnicze to przejścia graniczne. Kontrola ta ma za zadanie wyłonić ewentualne osoby poszukiwane lub takie, które być może dopuściły się sfalszowania dokumentów. Podsumowując tylko ten etap odprawy, można założyć, że w przypadku braku doświadczenia pasażera oraz braku poprawnej wymiany informacji pomiędzy pasażerem a personelem odpowiedzialnym za te stanowiska poziom stresu może narastać, tak samo jak odczucia, zarówno te negatywne, jak i pozytywne.

Ostatnią składową obsługi pasażerskiej w porcie lotniczym jest etap, gdy pasażer uzyskał prawo przebywania w terminalu lotniczym, w części restrykcyjnej, zwanej *airside*⁶, gdzie może np. oceniać ofertę wolnocłową, ofertę saloników VIP, wystrój i wyposażenie hal odlotów oraz stopień rozbudowania infrastruktury lotniskowej. Na etap ten składa się jeszcze proces opuszczenia hali odlotów — np. poprzez most boardingowy (tzw. rękaw lotniczy) czy transport autobusowy pod stanowisko, gdzie oczekuje statek powietrzny, i rozpoczęcie procedury boardingowej. Wielu specjalistów zwraca uwagę, że *de facto* kończy się tutaj proces obsługi pasażera w porcie lotniczym. Jest to w pewnej części uprawniony pogląd, natomiast ze względu na zmianę podejścia pasażerów do całości podróży lotniczej proces ich obsługi się nie kończy, a jedynie przechodzi on na podmioty współpracujące z lotniskiem, czyli przewoźników lotniczych. Zjawisko to dobrze widać, gdy analizuje się opinie o podróży, która w mniemaniu pasażerów często kończy się dopiero w miejscu docelowym, a usługi składowe podmiotów oceniane są całościowo.

Na wszystkich wyżej wymienionych etapach pasażer oraz osoby mu towarzyszące mogą nie tylko korzystać z usługi lotniczej, ale także konsumować usługi komplementarne świadczone przez podmioty, które wynajmują powierzchnię od zarządzającego portem lotniczym. Należy zatem rekomendować wypracowanie wspólnej wizji jakości oferowanych usług. Taką strategię przyjęły największe por-

⁴ ICAO (ang. International Civil Aviation Organization) — Międzynarodowa Organizacja Lotnictwa Cywilnego.

⁵ Bramka ABC (ang. Automated Border Control) to automatyczna bramka do odprawy granicznej na lotnisku, zawiera skaner dokumentu biometrycznego, twarzy i odcisków palców.

⁶ *Airside* — strefa operacyjna lotniska: hale odlotów, płyty postojowe, drogi kołowania itp.

ty lotnicze na świecie, które dostrzegły złożony proces obsługi pasażera w porcie lotniczym. W dynamicznej sytuacji rynkowej jedną z determinant warunkujących budowanie stałej pozycji na rynku jest jakość świadczonych usług oraz kreowanie satysfakcji z usługi, która może być podstawą relacji lojalnościowych pasażerów.

3. Jakość usług jako determinanta warunkująca regionalne porty lotnicze

Jak już wspomniano, w rozwoju nowoczesnej gospodarki coraz większe znaczenie ma działalność usługowa. Jej rosnąca rola powoduje, że zarówno w kręgach naukowych, jak i wśród kreatorów praktycznych rozwiązań zaczyna funkcjonować określenie „cywilizacja usługowa” (Rogoziński, 2003). Świadczenie usług jest coraz ważniejszym elementem każdej działalności rynkowej niezależnie od tego, czy jest ona w stadium rozwoju, czy osiągnęła fazę maksymalnej koniunktury. Prognozy na najbliższe lata dotyczące rozwoju sektora usług wskazują, że będzie on odgrywał dominującą rolę w światowej gospodarce, generując ok. ¾ PKB.

W naukowych opracowaniach spotyka się wiele definicji (zob. tab. 3) określających istotę usługi (Lotko et al., 2017). Za twórcę uniwersalnej definicji usługi uważa się W.J. Stantona, który definiuje ją jako działalność niematerialną, dostarczającą korzyści nie zawsze związanych ze sprzedażą produktów (Styś, 2003).

Tabela 3. Zestawienie wybranych definicji terminu „usługa”

Definicja	Źródło
Ewolucja definicji usług w literaturze światowej	
Usługi to aktywności, korzyści lub satysfakcja, które są oferowane na sprzedaż bądź dostarczane w powiązaniu ze sprzedażą innych towarów.	Amerykańskie Stowarzyszenie Marketingu
Usługa jest działaniem lub korzyścią bez przeniesienia prawa własności, które jedna strona wymiany oferuje drugiej. Jej świadczenie może, ale nie musi być związane z dostarczeniem produktu materialnego.	Kotler
Usługa jest działaniem lub grupą działań o mniej lub bardziej niematerialnej naturze, które zwykle mają miejsce podczas interakcji między klientem a przedstawicielem usługodawcy lub klientem a fizycznym otoczeniem – systemem usługodawcy.	Grönroos
Ewolucja definicji usług w literaturze polskiej	
Usługi to korzyści oferowane do sprzedaży, w istocie swej niewymierne i subiektywnie oceniane przez nabywców.	Styś i Olearnik

Definicja	Źródło
Usługa jest użytecznym produktem niematerialnym, który jest wytwarzany w wyniku pracy ludzkiej w procesie, przez oddziaływanie na strukturę określonego obiektu w celu zaspokojenia potrzeb ludzkich.	Daszkowska
Usługa to podejmowane na zlecenie, intencjonalne świadczenie pracy i korzyści mające na celu wzbogacenie walorów osobistych lub wolumenu wartości użytkowych, jakim usługobiorca dysponuje.	Rogoziński
Usługa to każda czynność, która polega na oddziaływaniu na klienta lub przedmioty bądź nieruchomości znajdujące się w jego posiadaniu.	Hamrol i Mantura
Usługa jest specyficznym rodzajem działalności polegającym na świadczeniu pracy, w wyniku której nie powstaje nowy wyrób.	Czubała i in.

Źródło: Lotko et al. (2017)

Kierując się tą definicją, największym sukcesem w działalności przedsiębiorstwa jest zadowolony nabywca usługi, zyskujący pozytywne wyobrażenia o ofercie i firmie oraz ceniący więź lojalnościową, istotną podczas kolejnych podróży. Pasażerowie przebywający w porcie lotniczym oceniają go przez pryzmat jakości usług im oferowanych (Doganis, 2002). Już w starożytności Platon stwierdził, iż jakość jest pewnego rodzaju stopniem doskonałości, nazywając ją *poiotes*. Jego uczeń Arystoteles, pisząc, że „wszystko, co jest wykonywane, zasługuje na to, aby być dobrze wykonywane”, rozwinął niejako jej znaczenie (Werpachowski, 2011). Jest to szczególnie ważne w transporcie lotniczym, stanowiącym wrażliwą ze względu na oczekiwania odbiorców gałąź gospodarki rynkowej (zob. tab. 4). Z tego względu w tak specjalistycznym segmencie regionalnych lotnisk przedsiębiorstwa te muszą zawsze świadczyć usługi o akceptowanej przez odbiorcę jakości.

Tabela 4. Zestawienie wybranych definicji terminu „jakość”

Definicja	Autor
Jakość to „stopień, w jakim określony wyrób zaspokaja potrzeby określonego nabywcy (zgodności z modelem, wzorcem, istotnymi wymaganiami cech dających się wyodrębnić) lub jest preferowany, tzn. znajduje pierwszeństwo u konsumenta”.	M. Juran
Jakość to „zbiorcza charakterystyka wyrobu i usługi z uwzględnieniem marketingu, projektu, wykonania i utrzymania, który powoduje, że dany wyrób i usługa spełnia oczekiwania użytkownika”.	A.V. Feigebaum
Jakość to „przewidywany stopień jednorodności i niezawodności przy możliwie niskich kosztach i dopasowaniu do wymagań klienta”.	W.E. Deming
Jakość to „minimum strat poniesionych przez społeczeństwo od momentu wprowadzenia wyrobu”.	G. Taguchi

Źródło: Gajewska (2019)

Należy zatem stwierdzić, że jakość usługi można określić jako umiejętność zaspokojenia konkretnych potrzeb nabywcy poprzez skomponowanie takich cech

usługi, które wyróżniają ją od innych. Jest to zatem pojęcie względne i zależy od wielu czynników, takich jak doświadczenie i wiedza wynikająca z obserwacji rynku i potrzeb, a także ciągła analiza poziomu satysfakcji z oferowanych usług.

4. Istota metody Servqual w badaniach usług portów lotniczych

Dostawcy usług zadają dziś często pytanie o to, jak szybko i poprawnie szacować poziom jakości i satysfakcji. Jedną z bardziej adaptacyjnych i elastycznych metod pozyskiwania opinii użytkowników na temat jakości nabywanej usługi jest koncepcja modelu Servqual, zwanego także modelem 5 luk.

Rynek regionalnych portów lotniczych posiada indywidualną specyfikę, strukturę, określony zespół podmiotów, determinant i reguł prowadzenia operacyjnej działalności oraz zasad obsługi pasażera. Utrzymanie na tym rynku przewagi konkurencyjnej w głównej mierze zależy od umiejętności wyprzedzającego dostosowania oferowanych produktów do potrzeb i preferencji konsumentów (Dyr, 2006). Realizacja tego celu jest niemożliwa bez przeprowadzenia szczegółowych badań tych potrzeb i preferencji oraz prawidłowego zinterpretowania wyników. Wymusza to zatem na zarządzających portem lotniczym szybką adaptację do przemian powstających w ich otoczeniu zewnętrznym i wewnętrznym, tak aby aktualnym pasażerom nie opłacało się zrezygnować z ich usług i szukać innych portów lotniczych.

Wśród opisanych w literaturze metod oceny satysfakcji (np. NPS — Net Promoter Score, CSAT — Customer Satisfaction Score, CES — Customer Effort Score, metoda CIT — Critical Incident Technique itp.), a dokładnie poziomu jakości świadczonych usług, koncepcja Servqual jest postrzegana jako jedno z trafniejszych narzędzi analizy cechujące się znacznym poziomem uniwersalizmu i elastyczności, co czyni je przydatnym w ocenie specyfiki jakości usług branży lotniczej. Zaproponowana na przełomie lat 80. i 90. XX wieku przez A. Parasuramana, V. Zeithamla i L. Berry'ego koncepcja umożliwia badanie jakości w różnych obszarach świadczenia usług (Parasuraman et al., 1985). Metoda ta pozwala zbadać, które elementy powodują zaburzenia w procesie prawidłowej realizacji usług, tworząc podstawę do częściowej lub całkowitej zmiany strategii. Umożliwia to identyfikację oczekiwań usługobiorcy i wskazanie koniecznego zakresu ich spełnienia przez usługodawcę, aby jakość usługi była uznana za właściwą. Jest także metodą diagnozowania wyników badania oczekiwań klientów na poszczególnych poziomach świadczenia usług.

W wersji pierwotnej analiza jakości usługi zawierała się w obszarze: *reliability* (niezawodność), *responsiveness* (wrażliwość), *assurance* (pewność), *tangibles* (materialność) oraz *empathy* (empatia). Adaptując tę metodę na potrzeby badań jakości usługi świadczonej przez regionalny port lotniczy, wyznaczono zatem obszary podlegające koniecznej, bieżącej i wnikliwej ocenie, tj.:

1. dostępność portu lotniczego, odpowiednik *assurance*;
2. etapy odprawy pasażera do lotu, czyli *empathy*;
3. personel wykonujący zadania w wybranych sekcjach tworzących port lotniczy, odpowiednik *responsiveness*;
4. niezawodność techniczna, odpowiednik *reliability*;
5. usługi dodatkowe dostępne na lotnisku, odpowiednik *tangibles*.

Jeśli w tych wymiarach jakość świadczonych usług znajduje akceptację odbiorców, to można założyć, że przedsiębiorstwo w sposób prawidłowy realizuje strategię kreowania wartości usługi transportowej. Dokonując odpowiednio szerokich i szczegółowych badań tych obszarów, uzyskuje się informację o kompleksowej wartości usługi, stopniu satysfakcji z jej realizacji, a także wielkości luk (różnicy w stosunku do oczekiwań) w poziomie jakości (Rudawska, Kiecko, 2000). Ten model, tworzący odpowiedni wzorzec, jest zatem nie tylko narzędziem badawczym, lecz może także być skutecznym instrumentem systemu zarządzania jakością (Dziadkowiec, 2006). Uzyskane wyniki pozwalają wyselekcjonować najważniejsze przyczyny obniżające poziom jakości, ustalić wymiar luki w odniesieniu do oczekiwań odbiorców (Stoma, 2012).

Zastosowanie modelu Servqual do badania jakości usług regionalnych portów lotniczych oparto na określeniu różnicy pomiędzy ogólnym wyobrażeniem pasażera (E – *expectation*) wynikającym z oczekiwanej jakości a rzeczywistą jakością usługi uzyskanej (P – *perception*). Efekt pozytywny odzwierciedla minimalna różnica $P - E$, przy czym im wyższe P , tym większa satysfakcja pasażera (Lotko et al., 2017).

5. Charakterystyka respondentów oraz analiza wyników badań z wykorzystaniem metody Servqual

W przypadku analizy usług świadczonych dla pasażerów przez porty lotnicze paradoksalnie mogą zaistnieć pewne utrudnienia w znalezieniu liczного grona respondentów, cechującego się pewnymi właściwościami. Im większa próba badawcza, tym precyzyjniejsze wnioski można wysnuć co do ogółu populacji korzy-

stającej z usług regionalnego portu lotniczego. Jednakże warto w tym aspekcie uwzględnić kilka cech, jakimi ten rodzaj badań się charakteryzuje. Istotny jest fakt, że badania przy zastosowaniu metody Servqual kładą nacisk na dwukrotne wypełnienie rozbudowanego kwestionariusza. Zatem wpierv badacz musi pozyskać respondentów, którzy podzielą się opiniami o swojej wymarzonej usłudze portu lotniczego, a następnie należy ponowić kontakt i już na podstawie ich doświadczenia ponownie pozyskać wypełniony kwestionariusz Servqual usługi skonsumowanej. Znacząca aktywność osób w transporcie lotniczym i ich bogate doświadczenie akurat w tym przypadku także być pewnego rodzaju utrudnieniem w procesie doboru respondentów. Próby pozyskania opinii na temat wyobrażonej jakości usługi portu lotniczego nie są dzisiaj możliwe do pozyskania na terenie portu lotniczego, gdyż pasażerów jest wielu, spieszą się do poszczególnych punktów odprawy, poza tym nie ma przestrzeni i czasu na dokładne przedstawienie specyfiki Servqual, co może rzutować na oceny i zakłócać wynik końcowy. Dbając o poprawność badań, do ponownego odesłania kwestionariusza oceniającego jakość wyświadczonej usługi skorzystano zatem z internetu oraz kontaktu e-mailowego jako kanału komunikowania się.

Należy odnotować, że w procesie badania jakości usług świadczonych przez port lotniczy Katowice zastosowano podejście nieprobabilistyczne, z dobozem celowym. Posłużono się takim rozwiązaniem, gdyż starano się pozyskać respondentów o określonych właściwościach. Wstępnie dla potrzeb niniejszego artykułu zaproszono 24 respondentów do udziału w badaniu. Ostatecznie w analizie uwzględniono wyniki pozyskane od 18 respondentów. Pozostałe osoby nie odesłały kwestionariusza oceniającego wyświadczoną usługę lub był on niekompletny. Badania zostały przeprowadzone w pierwszym kwartale 2025 roku.

Dla potrzeb ograniczonej charakterystyki demograficznej respondentów przyporządkowano do 4 grup wiekowych, przyjmując zakres wiekowy:

- ▶ do 20. roku życia,
- ▶ 21–40 lat,
- ▶ 41–60 lat,
- ▶ powyżej 61. roku życia.

Należy wskazać, że cztery osoby (tj. 22%) z wszystkich udzielających respondentów mieszczą się w przedziale wieku do 20 lat. Najwięcej, bo 10 respondentów (tj. 56% badanych) to osoby z przedziału wiekowego do 40. roku życia. Troje (czyli 16%) badanych respondentów, którzy zgodzili się wziąć udział w badaniu, miało więcej niż 41 lat. Tylko 6% badanych reprezentowało zaś najstarszą grupę respondentów (powyżej 61. roku życia).

Ponad połowę respondentów (10 osób – tj. 55%) stanowiły kobiety. Wszyscy z grupy ankietowanych byli aktywni zawodowo. Aż 15 osób z grupy (tj. 83%) badanych zamieszkiwało miasto mieszczące się w przedziale do 200 tys. mieszkańców. Pozostałe 17% mieszkało w mniejszych ośrodkach.

Respondenci to osoby, które posiadały doświadczenie w podróżowaniu drogą lotniczą. Ośmiu respondentów (tj. 45%) biorących udział w próbie ostatni raz z usług różnych portów lotniczych korzystało minimum rok od tego badania. Pięcioro respondentów (tj. 28%) podróżowało drogą powietrzną w okresie do 3 lat wstecz, a reszta respondentów odbyła podróż w przedziale do 5 lat od okresu, w którym poproszono ich o wypełnienie kwestionariusza. Istotny jest fakt, że żadna z tych osób nie korzystała wcześniej z usług lotniska w Katowicach. Selekcja ta pozwoliła zatem wyłonić osoby, które posiadają ogólne doświadczenie co do specyfiki podróży lotniczych, co może stanowić pewnego rodzaju kryterium budowania poziomu wyzwań dla kreowanej usługi przez port lotniczy mieszczący się na południu Polski. Oczywiście istnieje także pewne ryzyko krytycznej oceny usługi świadczonej przez port lotniczy na skutek wcześniejszych doświadczeń podróżnych, gdyż respondenci mogli się zapoznać z najlepszymi lotniskami na świecie i przenosić te doświadczenia na badany port, jednakże ten problem nie stanowił głównego nurtu w tejże analizie i może być on rozpatrywany w przyszłości na głębszym poziomie. Na podstawie tego, co przedstawiono powyżej, można sformułować pewnego rodzaju zarzut w stosunku do metody Servqual – podnoszony w licznych publikacjach – że zbyt dużą wagę przykładają się w badaniach do subiektywnej opinii respondentów.

Aby skupić się na meritum badania, podjęto próbę określenia wskaźnika syntetycznego oraz wyznaczenia wielkości luk dla poszczególnych tez.

Znając specyfikę metody Servqual oraz wstępną charakterystykę grupy respondentów, w artykule tym zaprezentowano autorskie wyniki badań, jakie udało się uzyskać. Pomiaru dokonano na podstawie kwestionariusza Servqual zawierającego szczegółowe dane, ujęte do badania w grupie pięciu obszarów jakości usług, z zastosowaniem 22 szczegółowych twierdzeń badawczych (Trawnicka, 1997) oraz siedmiostopniowej skali Likerta (Karaszewski, 2001), gdzie 1 oznacza: całkowicie się nie zgadzam, 2 – nie zgadzam się, 3 – raczej się nie zgadzam, 4 – nie mam zdania, 5 – raczej się zgadzam, 6 – zgadzam się, a 7 – całkowicie się zgadzam. W celu właściwego zrozumienia istoty, sensu i techniki tego badania zaprezentowano przykładowy kwestionariusz tych badań z zakresem twierdzeń i udzielonych odpowiedzi przez grupę dziesięciu respondentów (zob. tab. 5). W drugiej fazie badań wykorzystano identyczny kwestionariusz i pozyskano odpowiedzi od tych samych respondentów (zob. tab. 6).

Tabela 5. Kwestionariusz Servqual oceny jakości oczekiwanej

Ocena jakości oczekiwanej respondentów											
Treść stwierdzenia do oceny przez respondenta	Numer respondenta										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	Ocena respondenta										
Dostępność portu lotniczego											
Port lotniczy posiada rozbudowaną siatkę połączeń	7	6	6	7	6	7	6	7	6	7	
Port lotniczy cechuje się zadowalającą dostępnością różnych środków transportu	6	7	6	7	6	6	7	5	7	7	
Odległość miejsca zamieszkania od portu lotniczego, w którym nastąpi start, jest zadowalająca	7	7	6	7	6	7	4	7	6	7	
Liczba miejsc parkingowych przy lotnisku jest zadowalająca	6	6	7	5	5	6	7	7	5	6	
Koszt zaparkowania samochodu na okres podróży jest zadowalający	6	7	6	7	6	7	5	7	6	4	
Etapy odprawy pasażera do lotu											
Obsługa biletowo-bagażowa jest sprawna	7	7	6	6	5	5	7	7	5	7	
Kontrola bezpieczeństwa przebiega w sposób właściwy	7	6	7	7	6	7	6	7	6	7	
Infrastruktura usługowa w halach odlotu jest na odpowiednim poziomie	7	7	7	6	5	6	7	7	7	6	
Transfer na pokład statku powietrznego jest poprawny	7	7	7	7	7	6	6	5	6	7	
Liczba urządzeń do samodzielnej odprawy jest zadowalająca	7	6	7	7	6	5	7	5	6	5	
Wszystkie urządzenia działały poprawnie	6	7	7	7	7	7	6	7	7	6	
Personel wykonujący zadania w wybranych sekcjach tworzących port lotniczy											
Pracownicy wybranych sekcji wykazują się profesjonalizmem przy wykonywaniu powierzonych zadań	6	5	6	6	4	6	6	5	6	6	
Personel w sposób zadowalający opiekuje się pasażerem	6	6	4	5	7	6	6	6	4	7	
Pasażerowie małoletni oraz osoby o ograniczonej sprawności otoczeni są wystarczająco troską ze strony personelu lotniskowego	4	6	5	7	4	5	6	4	5	4	
Wygląd personelu można w pełni utożsamić z konkretnym podmiotem współtworzącym port lotniczy	5	5	5	5	5	5	6	6	7	4	
Niezawodność techniczna											
Podróż na etapie obsługi w porcie lotniczym przebiega bez zastrzeżeń	7	6	7	7	6	7	7	6	6	7	
Stan techniczny infrastruktury tworzącej port lotniczy nie budzi zastrzeżeń	7	7	7	7	7	6	7	5	6	7	
Na każdym etapie obsługi poziom bezpieczeństwa jest wysoki	7	6	7	5	7	5	7	6	6	7	
Usługi dodatkowe dostępne na lotnisku											
Lotnisko posiada przestrzeń, która może być wykorzystana w przypadku zakłócenia podróży lotniczej (np. plac zabaw dla dzieci, hostel)	7	7	7	5	6	5	7	6	7	6	
W terminalu znajduje się odpowiednia liczba punktów gastronomiczno-handlowych	7	7	6	7	7	5	7	5	7	5	
W terminalach znajduje się odpowiednia liczba niezbędnych urządzeń do zasilania elektrycznego, ławeczek, toalet itp.	7	7	6	5	7	5	7	6	5	7	
Stopień nowoczesnych rozwiązań w porcie lotniczym jest zadowalający	7	5	7	5	4	7	7	7	7	5	

Źródło: Opracowanie własne na podstawie badań własnych

Analiza porównawcza wyników uzyskanych w obydwu kwestionariuszach badań wykazuje istotne różnice pomiędzy prezentowaniem oczekiwań w odniesieniu do jakości usługi powstałych w wyniku własnych wyobrażeń a rzeczywistą jakością usługi otrzymanej.

Tabela 6. Kwestionariusz Servqual jakości postrzeganej

Ocena jakości postrzeganej respondentów											
Treść stwierdzenia do oceny przez respondenta	Numer respondenta										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	Ocena respondenta										
Dostępność portu lotniczego											
Port lotniczy posiadał rozbudowaną siatkę połączeń	3	2	4	5	5	5	5	5	4	2	
Port lotniczy cechował się zadowalającą dostępnością różnych środków transportu	1	3	2	3	4	3	2	5	3	2	
Odległość miejsca zamieszkania od portu lotniczego, w którym nastąpił start, był zadowalająca	4	2	3	3	3	5	4	5	4	3	
Liczba miejsc parkingowych przy lotnisku była zadowalająca	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	
Koszt zaparkowania samochodu na okres podróży był zadowalający	2	4	4	3	5	3	5	4	3	3	
Etapu odprawy pasażera do lotu											
Obsługa biletowo-bagażowa była sprawna	2	3	3	4	2	2	3	1	2	2	
Kontrola bezpieczeństwa przebiegała w sposób właściwy	2	1	2	2	4	2	3	2	1	3	
Infrastruktura usługowa w halach odlotu była na odpowiednim poziomie	2	2	3	2	5	2	2	1	3	4	
Transfer na pokład statku powietrznego był poprawny	3	2	2	3	4	2	3	3	3	3	
Liczba urządzeń do samodzielnej odprawy była zadowalająca	2	1	3	3	3	2	3	4	3	3	
Wszystkie urządzenia działały poprawnie	3	2	1	4	4	3	4	3	4	3	
Personel wykonujący zadania w wybranych sekcjach tworzących port lotniczy											
Pracownicy wybranych sekcji wykazali się profesjonalizmem przy wykonywaniu powierzonych zadań	6	6	6	6	6	7	4	6	6	7	
Personel w sposób zadowalający opiekował się pasażerem	7	6	6	7	6	4	6	4	3	6	
Pasażerowie małoletni oraz osoby o ograniczonej sprawności byli otoczeni wystarczającą troską ze strony personelu lotniskowego	6	6	5	6	5	5	6	4	5	6	
Wygląd personelu można w pełni utożsamiać z konkretnym podmiotem współtworzącym port lotniczy	4	6	4	6	6	5	5	5	6	6	
Niezawodność techniczna											
Podróż na etapie obsługi w porcie lotniczym przebiegała bez zastrzeżeń	4	3	5	3	4	3	4	4	4	5	
Stan techniczny infrastruktury tworzącej port lotniczy nie budził zastrzeżeń	4	3	4	3	4	4	3	5	3	4	
Na każdym etapie obsługi poziom bezpieczeństwa był wysoki	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	
Usługi dodatkowe dostępne na lotnisku											
Lotnisko posiada przestrzeń, która może być wykorzystana w przypadku zakłócenia podróży lotniczej (np. plac zabaw dla dzieci, hostel)	3	3	4	5	2	3	4	5	3	3	

W terminalu znajduje się odpowiednia liczba punktów gastronomiczno-handlowych	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3
W terminalach znajduje się odpowiednia liczba niezbędnych urządzeń do zasilania elektrycznego, ławeczek, toalet itp.	2	3	3	3	4	5	3	2	3	3
Stopień nowoczesnych rozwiązań w porcie lotniczym był zadowalający	2	4	2	3	3	4	2	3	3	3

Źródło: Opracowanie własne na podstawie badań własnych

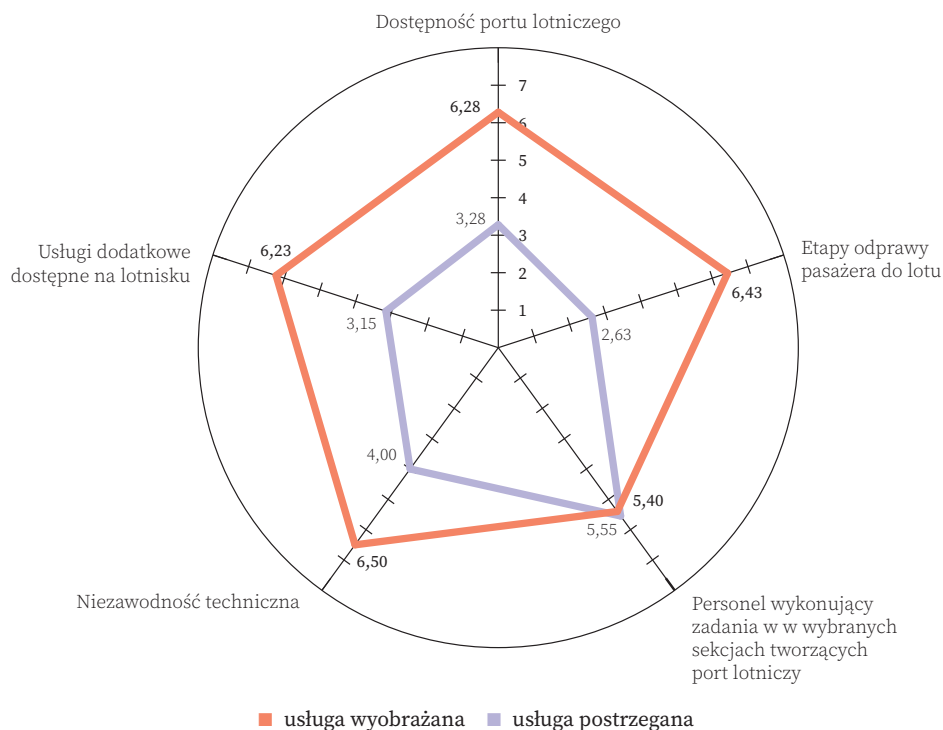
Większość ocen uzyskanych w drugim etapie badań ma wymiar niższy od oczekiwanego przed rozpoczęciem podróży, co świadczy o tym, że oczekiwania odbiorców nie zostały zaspokojone w takim wymiarze, na jaki liczyli. Pozwala to skonstruować profil usługi, która w możliwie maksymalnym wymiarze satysfakcjonowałaby pasażerów korzystających z regionalnego portu lotniczego. Dla zrealizowania tego celu obliczono średnie arytmetyczne dla twierdzeń oraz dla każdego obszaru badań jakości (zob. tab. 7).

Tabela 7. Poziom tolerancji w postrzeganiu jakości dla poszczególnych obszarów badań

Obszar jakości usługi	Średnia arytmetyczna dla usługi		
	Usługa wyobrażana	Usługa postrzegana	Poziom tolerancji
Dostępność portu lotniczego	6,28	3,28	-3,00
Etapy odprawy pasażera do lotu	6,43	2,63	-3,80
Personel wykonujący zadania w wybranych sekcjach tworzących port lotniczy	5,40	5,55	0,15
Niezawodność techniczna	6,50	4,00	-2,50
Usługi dodatkowe dostępne na lotnisku	6,23	3,15	-3,08
Średnia	6,17	3,72	-2,45

Źródło: Opracowanie na podstawie badań własnych

Na uwagę zasługuje przedstawiony w tabeli poziom tolerancji. W badaniach obszar: *Personel wykonujący zadania w wybranych sekcjach tworzących port lotniczy* uzyskał wynik dodatni (0,15), co oznacza, że ten zakres oferty uzyskał akceptację jakości usługi zrealizowanej. Liczba określająca poziom tolerancji ma istotne znaczenie praktyczne, ponieważ z jednej strony obrazuje stopień niedopasowania (odstępstwa) usługi zrealizowanej od wyobrażonej, a z drugiej wykazuje hierarchię i zakres podjęcia koniecznych inicjatyw naprawczych w poszczególnych obszarach badania jakości usług. Uzyskane średnie arytmetyczne liczone dla każdego obszaru badań umożliwiają graficzną interpretację jakości świadczenia usługi przez regionalny port lotniczy (zob. rys. 2). Dla lepszej percepcji wyników tego zakresu badań wyliczono syntetyczny wskaźnik poziomu jakości dotyczący całości analizowanych cech usługi (zob. rys. 3).

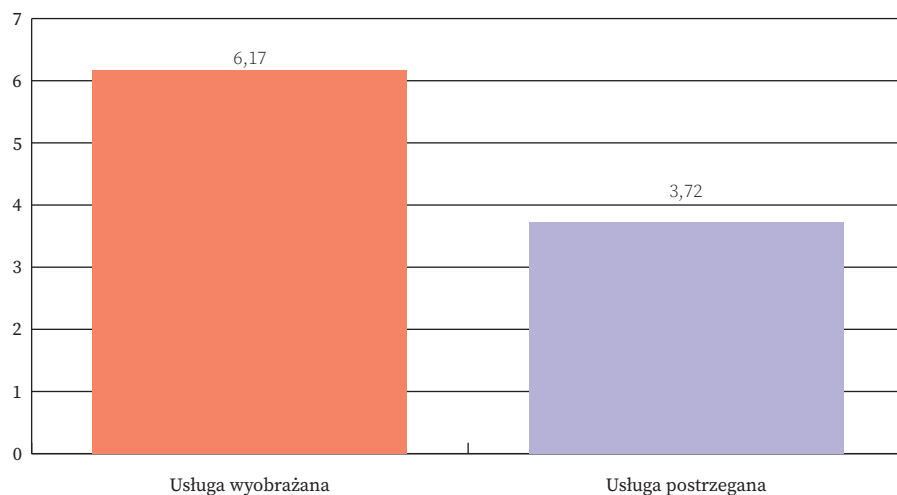


Rys. 2. Syntetyczne wartości obszarów Servqual dla usługi oczekiwanej i postrzeganej świadczonej przez regionalny port lotniczy
Źródło: Opracowanie własne na podstawie badań własnych

W celu praktycznego wykorzystania tego zakresu badań wyznaczono odpowiednie przedziały liczbowe umożliwiające poprawną interpretację uzyskanego wyniku. I tak:

- ▶ w przedziale <1–2> sklasyfikowano usługi, które niemal całkowicie nie spełniają oczekiwań odbiorców,
- ▶ <2–3> spełniają minimalny zakres oczekiwań z przewagą niespełnionych,
- ▶ <3–5> spełniają podstawowy zakres oczekiwań na akceptowanym poziomie z przewagą korzystnych,
- ▶ <5–6> oczekiwania w większości obszarów świadczeń są satysfakcjonujące,
- ▶ <6–7> jakość usługi zbliżona do idealnej.

W tak przyjętym systemie kwalifikacji wynik przeprowadzonych badań (3,72) mieści się niemal na granicy drugiego i trzeciego przedziału oczekiwań, co oznacza, że jakość usług oferowanych przez regionalny port lotniczy jest w znacznym stopniu akceptowana przez ich odbiorców.



Rys. 3. Wskaźnik syntetyczny usługi oczekiwanej i postrzeganej świadczonej przez regionalny port lotniczy
 Źródło: Opracowanie własne na podstawie badań własnych

Oczywiście jest to ocena syntetyczna i ogólna, jednak bardzo ważna zarówno dla oceny bieżącej sytuacji w zakresie poziomu świadczenia usług na określonym rynku, jak i budowania strategii ich doskonalenia w najbliższej przyszłości. Respondenci posiadają racjonalny zakres wiedzy dotyczącej funkcjonowania rynku usług lotniczych. Potwierdza to wynik zadeklarowanych cech dotyczących jakości usługi oczekiwanej, tj. 6,17 (blisko stanu idealnego 7,00 pkt.). Dokonując oceny stanu faktycznego, trzeba zauważyć, że wynik 3,72 pkt. należy uznać za umiarkowanie satysfakcjonujący, który w żadnym przypadku nie dyskredytuje podaży oferowanej przez badany port. W tych kalkulacjach istotne znaczenie ma wynik odzwierciedlający zakres tolerancji (–2,45 pkt.). Jest to wymiar relatywnie wysoki, który wykazuje, że regionalny port ma realne szanse na dokonanie modyfikacji i udoskonalień w swoich usługach, aby zmniejszyć rozbieżność pomiędzy usługą oczekiwaną i postrzeganą w procesie jej realizacji (Wolniak, Skotnicka-Zasadzień, 2009).

Wykorzystując dane o charakterze nieważonym z obydwu kwestionariuszy, dokonano wyliczenia wielkości luk dla każdego twierdzenia badania jakości. Z tych danych wynika, że największa dezaprobatą pasażerów dotyczy etapu kontroli bezpieczeństwa (–4,4) oraz wyposażenia hal odlotu w niezbędną infrastrukturę (–3,9). Nieco mniejsze, ale także znaczące niezadowolenie wywołuje transfer z hali odlotu do statku powietrznego (–3,7). Istotny też jest fakt, że port lotniczy zdołał wyświadczyć usługi na wyższym poziomie, niż oczekiwali tego respondenci. Jest to kwestia opieki nad małoletnim pasażerem (0,4) oraz profesjonalizm wybranych

pracowników poszczególnych przedsiębiorstw współtworzących regionalny port lotniczy (0,4).



Rys. 8. Wielkości luk dla obszaru poszczególnych twierdzeń badawczych

OPIS WYKRESU:

- A. Port lotniczy posiadał rozbudowaną siatkę połączeń
- B. Port lotniczy cechował się zadowalającą dostępnością różnych środków transportu
- C. Odległość miejsca zamieszkania od portu lotniczego, w którym nastąpił start, był zadowalająca
- D. Liczba miejsc parkingowych przy lotnisku była zadowalająca
- E. Koszt zaparkowania samochodu na okres podróży był zadowalający
- F. Obsługa biletowo-bagażowa była sprawna
- G. Kontrola bezpieczeństwa przebiegała w sposób właściwy
- H. Infrastruktura usługowa w halach odlotu była na odpowiednim poziomie
- I. Transfer na pokład statku powietrznego był poprawny
- J. Liczba urządzeń do samodzielnej odprawy była zadowalająca
- K. Wszystkie urządzenia działały poprawnie
- L. Personel wykonujący zadania w wybranych sekcjach tworzących port lotniczy
- M. Pracownicy wybranych sekcji wykazali się profesjonalizmem przy wykonywaniu powierzonych zadań
- N. Personel w sposób zadowalający opiekował się pasażerem
- O. Pasażerowie małoletni oraz osoby o ograniczonej sprawności byli otoczeni wystarczającą troską ze strony personelu lotniskowego
- P. Wygląd personelu można w pełni utożsamić z konkretnym podmiotem współtworzącym port lotniczy
- Q. Podróż na etapie obsługi w porcie lotniczym przebiegała bez zastrzeżeń
- R. Stan techniczny infrastruktury tworzącej port lotniczy nie budził zastrzeżeń
- S. Na każdym etapie obsługi poziom bezpieczeństwa był wysoki
- T. Lotnisko posiada przestrzeń, która może być wykorzystana w przypadku zakłócenia podróży lotniczej (np. plac zabaw dla dzieci, hostel)
- U. W terminalu znajduje się odpowiednia liczba punktów gastronomiczno-handlowych
- V. W terminalach znajduje się odpowiednia liczba niezbędnych urządzeń do zasilania elektrycznego, ławeczek, toalet itp.
- W. Stopień nowoczesnych rozwiązań w porcie lotniczym był zadowalający

Źródło: Opracowanie własne na podstawie badań własnych

6. Wnioski

Transport lotniczy i podmioty, które go tworzą, funkcjonują w dynamicznych uwarunkowaniach globalnej gospodarki. Nabywcy usługi przewozu powietrznego oczekują wysokiej jakości, która składa się z kilku niezbędnych czynników. Podstawą składową jest zawsze bezpieczeństwo, gdyż to ono warunkuje funkcjonowanie transportu lotniczego, a tym samym zapewnia funkcjonowanie podmiotów, które pozwalają ludziom podróżować na znaczące odległości w stosunkowo niedużych interwałach czasu. Zmiana sposobu konsumpcji, wzrost świadomości oraz zamożności powodują, że od kilku lat nawet przy wydarzeniach, które na pewno zapiszą się w historii (np. pandemia COVID-19), generuje się stały trend wzrostowy ruchu lotniczego w wymiarze globalnym i w ujęciu regionalnym. Wspomniana zmiana sposobu funkcjonowania przekłada się także na fakt, że potencjalny, a tym bardziej aktualny pasażer coraz bardziej ceni jakość usług, które zamawia i opłaca.

Podmioty rynku usług lotniczych starają się od wielu lat jak najszybciej i najskuteczniej zdiagnozować, czego oczekuje klient, i dać to szybciej, niż zrobi to konkurencja. Jest to koncepcja podejścia marketingowego rekomendowanego po roku dwutysięcznym dla przedsiębiorstw egzystujących w dobie znaczącej konkurencji. Sposobów diagnozowania prawidłowego funkcjonowania jest wiele, a każdy z nich ma swoje wady oraz zalety. Zastosowana w tym przypadku metoda Servqual, wywodząca się z koncepcji modelu 5 luk, cechuje się wysoką elastycznością i stosunkowo szybkim zwrotem poszukiwanych informacji. Jest to metoda często adaptowana do oceny usług szybko nabywanych. Inną jej zaletą jest fakt, że wyniki z niej płynące dają możliwość szczegółowych informacji o poszczególnych składowych, z których tworzona jest finalna usługa regionalnego portu lotniczego. Nie jest to jednakże rozwiązanie bez wad. Pewną wadą może być stopień subiektywizmu, jaki pojawia się w kwestionariuszach jakości usługi oczekiwanej i odczuwanej (Jaremen, 2008).

Porty lotnicze to złożone podmioty tworzone przez wiele podmiotów zależnych. Jest to dość skomplikowana sytuacja, gdyż lotnisko jest oceniane ogólnie, a nie zawsze wiadomo, który z podmiotów ma wpływ na zaistniałe zakłócenia w prawidłowej obsłudze pasażerów. W sytuacji wielowarstwowego procesu tworzenia usługi finalnej warto, by analizując poziom satysfakcji lub rozczarowania, można było dotrzeć do tych składowych. Takie możliwości stwarzają analizy opierające się na metodzie Servqual. Na świecie funkcjonują porty lotnicze, w których odbijają się zmiany zachodzące w globalnym świecie. Port lotniczy Atlanta w USA, choć wiekowy i ciasny, wciąż potrafi zaprosić do współpracy niemalże wszystkich przewoźników lotniczych na świecie, generując ponad 100 milionów obsługiwanych pasażerów rocznie. Konkurencja rośnie w siłę, a ukazuje to dynamika zmian

w portach lotniczych, np. w Dubaju czy Pekinie. Są to liderzy, którzy posiadają dobrze rozbudowaną infrastrukturę (np. więcej niż cztery pasy startowe, wiele terminali itp.) i szeroko rozbudowaną sieć usług dla podróżnych. Tu przykładem może być Changi Airport w Singapurze, gdzie pasażerowie mogą obserwować wodospad lub „żywe ścianki” portu lotniczego, który chce rozwijać się zgodnie z trendem proekologicznym. Atrakcji dla pasażerów na tym lotnisku jest o wiele więcej (np. minipark zabaw, ogrody motyli itd.). Takie rozwiązania pozwalają na animację czasu wolnego pasażerów, ale są też wyróżnikiem w zestawieniach prezentowanych np. przez agencję ratingową SKYTRAX. Zmiany także widać w tamtejszych portach drugorzędnych, czyli właśnie tych o statusie regionalnym. Takie porty obsługują powyżej 25 milionów pasażerów rocznie, a oni korzystają z nich w codziennych podróżach do pracy.

Od 20 lat w polskich portach regionalnych widać usilne starania, by nawiązać do trendów globalnych, objawiające się chęcią pozyskania jeszcze większej liczby przewoźników, ale przede wszystkim dopasowania oferowanych usług do potencjalnych i stałych pasażerów. Utrzymanie zadowalającego poziomu jakości świadczonych usług może być jedną z głównych determinant, warunkujących pozycję rynkową. Zatem metoda Servqual wydaje się w tym przypadku wysoce skuteczna i rekomendowana, gdyż pozwala dostarczyć danych szczegółowych. Odpowiednio szybko zdiagnozowane zmiany potrzeb pasażerów, a tym bardziej mikrobłędy w oferowaniu finalnej usługi, która jest wieloskładowa, stają się szansą na udoskonalenie procesu zarządzania regionalnym portem lotniczym, a tym samym utrzymania pozycji lidera rynkowego w tym segmencie. Oczywiście rekomendacją autora jest także wniosek, aby w dalszych badaniach jakości usług wygenerować bardziej reprezentatywną grupę respondentów. Pozwoli to na uzyskanie jeszcze bardziej precyzyjnych wyników.

Bibliografia

- ACI World. (2024). <https://aci.aero/2025/01/28/joint-aci-world-icao-passenger-traffic-report-trends-and-outlook/>
- Doganis, S.R. (2002). *Flying off Course The Economics of International Airlines* (2nd Edition). Routledge.
- Dyr, T. (2006). Wykorzystanie metody Servqual w ocenie jakości kolejowych przewozów regionalnych. *Problemy Kolejnictwa*, 141, 116–129.
- Dziadkowiec, J. (2006). Wybrane metody badania i ceny jakości usług. *Zeszyty Naukowe Akademii Ekonomicznej w Krakowie*, 717, 23–35.
- Gajewska, P. (2019). Wykorzystanie metody Servqual w ocenie jakości usług rehabilitacyjnych. *Humanitas Zarządzanie*, 20(2), 193–207.
- Hawlena, J., Dudek, M., & Kasztelan, A. (2019). *Determinanty jakości w świadczeniu niskokosztowych pasażerskich usług lotniczych w Polsce*. Spatium.

- ICAO. (2022). <https://www.icao.int/sites/default/files/sp-files/sustainability/Documents/COVID-19/ICAO%20COVID%202022%2003%2001%20Economic%20Impact%20Toru%20Hasegawa.pdf>
- Jaremen, D.E. (2008). Metody i techniki oceny poziomu jakości w sferze usług turystycznych. *Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego We Wrocławiu*, 2, 133–144.
- Karaszewski, R. (2001). Servqual — metoda badań jakości świadczonych usług. *Problemy Jakości*, 5, 8–11.
- Kozłowski, M. (2015). *Porty lotnicze — infrastruktura, eksploatacja i zarządzanie*. Oficyna Wydawnicza Politechniki Warszawskiej.
- Kwasiborska, A. (2016). Proces obsługi pasażerów w porcie lotniczym. *Studia Oeconomica Posnaniensia*, 4(7), 91–111.
- Lotko, M., Paździor, M., Nowak, M., & Wojtowicz, Ł. (2017). *Pomiar jakości usług. Wybrane zastosowania metody Servqual*. Spatium.
- Nita, P. (2014). *Projektowanie lotnisk i portów lotniczych*. WKŁ.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
- Rogoziński, K. (2003). *Cywilizacja usługowa — samorealizujące się niespełnienie*. Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Poznańskiego.
- Rudawska, E., Kiecko, R. (2000). Servqual — metoda badania jakości usług i jej praktyczne zastosowanie. *Marketing i Rynek*, 7(05), 23–28.
- Schwipps, W. (1993). *Otto Lilienthals flugtechnische*. Anklam.
- Stoma, M. (2012). *Modele i metody pomiaru jakości usług. Q & R*.
- Styś, A. (red.) (2003). *Marketing usług*. PWE.
- Trawnica, S. (1997). Badanie postrzeganej jakości usług. *Problemy Jakości*, 6.
- ULC. Statystyki. (2024). https://ulc.gov.pl/_download/wg_portow_lotniczych_4kw2024_v2.pdf
- Ustawa. (2007). Ustawa z dnia 26 kwietnia 2007 r. o zarządzaniu kryzysowym. Dz.U. z 2023 r. poz. 122.
- Ustawa. (2003). Ustawa z dnia 3 lipca 2002 r. — Prawo lotnicze. Dz.U. z 2022 r. poz. 1235.
- Werpachowski, W. (2011). *Podstawy zarządzania w przedsiębiorstwie*. Oficyna Wydawnicza Politechniki Warszawskiej.
- Wolniak, R., Skotnicka-Zasadzień, B. (2009). *Wykorzystanie metody Servqual do badania jakości usług w administracji samorządowej*. Wydawnictwo Politechniki Śląskiej.

Analysis of Satisfaction with the Quality of Services Provided by a Regional Airport Using the Servqual Model — The Case of the Airport in Katowice

Abstract. Air transport is a system of interactions between many interdependent entities, which need to function properly in order to ensure an efficient provision of air transport services. Safety is a key priority in this context, while the factor that determines an airport's market position is the level of service quality provided to passengers and visitors, who increasingly expect added value, not just efficient service. Therefore, airports must constantly assess the degree to which services offered are aligned with passengers' expectations and identify areas for improvement. One way to accomplish this task is by employing the Servqual method, which, on account of its flexibility, makes it possible to account for specific conditions that determine the effective operation of an airport. The conclusions presented in this article are based on data collected in a questionnaire

survey conducted by the author involving 10 respondents who have used the services of the airport in Katowice.

Keywords: Servqual, air transport, air service quality, satisfaction, expected service, perceived service