

**UNIWERSYTET EKONOMICZNY W KATOWICACH
KIERUNEK INFORMATYKA**

**MARTYNA KOWALCZYK
Nr Albumu 129128**

**CZYNNIKI ROZWOJU E-TURYSTYKI
W POLSCE
Z UWZGLĘDNIENIEM COVID-19**

**E-TOURISM DEVELOPMENT FACTORS IN POLAND
INCLUDING COVID-19**

Praca magisterska
napisana w Katedrze Informatyki
pod kierunkiem dr Artura Strzeleckiego

Oświadczam, że niniejsza praca została przygotowana pod moim kierunkiem
i stwierdzam, że spełnia wymogi stawiane pracom dyplomowym

Pracę akceptuję

.....
(data)

.....
(podpis promotora)

KATOWICE 2020

Martyna Kowalczyk
Imię i nazwisko

Katowice, dnia 17.06.2020

Informatyka
Kierunek

129128
Nr albumu

OŚWIADCZENIE

Świadom(a) odpowiedzialności prawnej oświadczam, że złożona praca licencjacka/inżynierska/magisterska pt.: Czynniki rozwoju e-turystyki w Polsce z uwzględnieniem COVID19.

została napisana przeze mnie samodzielnie.

Równocześnie oświadczam, że praca ta nie narusza praw autorskich w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 roku o prawie autorskim i prawach pokrewnych (tj. Dz. U. z 2018 r., poz. 1191, z późn. zm.) oraz dóbr osobistych chronionych prawem.

Ponadto praca nie zawiera informacji i danych uzyskanych w sposób niedozwolony i nie była wcześniej przedmiotem innych procedur związanych z uzyskaniem dyplomów lub tytułów zawodowych uczelni wyższej.

Wyrażam zgodę na nieodpłatne udostępnienie mojej pracy w celu oceny jej oryginalności przez Jednolity System Antyplagiatowy prowadzony przez Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego oraz przechowywania jej w Ogólnopolskim Repozytorium Prac Dyplomowych oraz wewnętrznej bazie prac dyplomowych Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach. Zostałem poinformowany o zasadach dotyczących oceny oryginalności pracy dyplomowej przez Jednolity System Antyplagiatowy.

Oświadczam także, że ostateczna wersja pracy przesłana przeze mnie drogą elektroniczną jest zgodna z plikiem poddanym ocenie w Jednolitym Systemie Antyplagiatowym.

Jednocześnie oświadczam, że jest mi znany przepis art. 233 § 1 Kodeksu karnego określający odpowiedzialność za składanie fałszywych zeznań.

.....
(podpis składającego oświadczenie)

Spis treści

Wstęp	4
1. Pandemia COVID-19 na całym świecie.....	6
1.1. Początki epidemii, czyli etap chiński	6
1.2. Druga fala - wydarzenia z okresu 19 a 22 lutego 2020 roku	10
1.3. Globalny kryzys	14
2. Wpływ pandemii na sektor e-turystyki	19
2.1. Charakterystyka e-turystyki	19
2.2. Biura podróży kontra pandemia	23
2.3. Pośrednicy podróży i ich działania w czasie pandemii	28
2.4. Porty lotnicze podczas trwania COVID-19.....	31
3. Przyszłe podróże Polaków w post epidemicznym świecie.....	36
3.1. Charakterystyka grupy badawczej.....	36
3.2. Analiza wyników badań.....	39
3.3. Wnioski	58
Zakończenie	61
Bibliografia	63
Spis rysunków.....	67
Spis tabel.....	68
Załącznik.....	69

Wstęp

W XXI wieku najczęściej stawia się na ciągły rozwój technologiczny. Rok 2020 obrazuje, że mimo potępu technologicznego państwa nie są przygotowane na takie scenariusze, jak trwająca w tym czasie pandemia COVID-19. Brak możliwości poradzenia sobie z problemem wynika z różnych czynników, a najczęściej tych ekonomicznych. Wraz z rozprzestrzenianiem się COVID-19 zamknięto granice państw i w tym aspekcie najbardziej obciążonym finansowo stał się sektor turystyki. Poruszanie się po Polsce zostało w dużym stopniu ograniczone, a wyjazdy zagraniczne stały się postrzegane jako lekkomyślne i lekceważące zachowanie w czasie trwania pandemii. Trudno jest określić moment, w którym zakończy się zaraza COVID-19, dlatego dalszy rozwój sektora turystycznego jest bardzo niepewny. Jedno jest natomiast pewne – turystyka w czasie trwania pandemii odniesie straty.

Celem teoretycznym pracy jest poszerzenie wiedzy z zakresu poszczególnych czynników wpływających na rozwój e-turystyki w Polsce w oparciu o epidemię COVID-19. Celem praktycznym pracy jest przeprowadzenie badań ankietowych. Wykonane badanie pozwoli na potwierdzenie lub odrzucenie hipotez postawionych w owej pracy. Do zrealizowania celu praktycznego wykorzystano narzędzie badawcze. Owe narzędzie to kwestionariusz ankiety sporządzony w wersji elektronicznej. Ankieta została stworzona w oparciu o formularz Google. Do przeanalizowania wyników badań posłużono się programem Microsoft Excel. Owa praca składa się ze wstępu, trzech rozdziałów i zakończenia. Charakter teoretyczny mają dwa pierwsze rozdziały, trzeci rozdział jest praktyczny.

Pierwszy rozdział skupia się na zdefiniowaniu takich pojęć jak pandemia i scharakteryzowaniu wirusa COVID-19. Przeanalizowano początek epidemii, który miał miejsce w Chinach. Wraz z rozprzestrzenianiem się wirusa COVID-19 dokonano analizy rozwoju epidemii w takich krajach jak Iran, Korea Południowa czy Włochy. Następnie omawiany problem został przedstawiony w skali światowej. Uwzględniono w tej analizie takie kraje jak Stany Zjednoczone, Wielką Brytanie czy Hiszpania. W tym rozdziale został również poruszony temat lotów repatriacyjnych podczas panowania pandemii wywołanej przez wirusa COVID-19.

Rozważania w drugim rozdziale dotyczyły wpływu pandemii opisanej w rozdziale pierwszy na sektor e-turystyki. Opisano e-turystykę uwzględniając jej definicje i scharakteryzowano turystykę pod względem ekonomii. Następnie przedstawiono jak biura podróży funkcjonują podczas trwania pandemii. Ponadto opisano jakie działania podejmują

pośrednicy turystyczni w czasie rozprzestrzenienia się wirusa COVID-19. Na koniec tego rozdziału dokonano analizy portów lotniczych podczas pandemii uwzględniając liczbę pasażerów, którzy skorzystali z ich usług.

W trzecim rozdziale zaprezentowano wyniki badań przeprowadzone przy wykorzystaniu kwestionariusza ankiety. Celem badania było przeanalizowanie ogólnych preferencji podróżniczych ankietowanych, wpływu pandemii spowodowanej przez COVID-19 na podróże respondentów i sprawdzenie czy badani mimo pandemii będą chcieli podróżować w post epidemicznym świecie. Na początku rozdziału została przedstawiona metoda badawcza i sporządzone zostały cele badań z uwzględnieniem hipotez do pracy. Następnie scharakteryzowano grupę badawczą. Na koniec przedstawiono wyniki badań obrazując je na wykresach i tabelach. Omówiono wyniki z uwzględnieniem postawionych na samym początku hipotez, które przy analizie należało przyjąć lub odrzucić.

Praca została stworzona przy użyciu źródeł wtórnych, m.in. literatury polskiej i zagranicznej, raportów statystycznych, artykułów naukowych, stron internetowych, czy informacji z publikacji naukowych. Praca została napisana w edytorze tekstu Word.

1. Pandemia COVID-19 na całym świecie

Od najdawniejszych czasów grypa dziesiątkowała populację ludzką. Pojawianie się wirusów zawsze było i jest przyczyną niezliczonej ilości tragedii. Powstały z biegiem czasu szczep pandemiczny jest siłą z którą społeczeństwo w początkowej fazie nie potrafi walczyć. Szczepionki nie są dostępne co powoduje rozprzestrzenianie się epidemii w wielu miejscach na świecie. Wirus grypy pandemicznej posiada zazwyczaj zdolność do łatwego i szybkiego rozprzestrzeniania się wśród ludzi, najbardziej dotyczy to osób z grupy podwyższonego ryzyka. Trudno jest przewidzieć kolejną pandemię grypy, jej zasięg czy konsekwencje. A co jest widocznym efektem szybkiego wzrostu rozprzestrzeniania się wirusa pandemicznego? Z pewnością zakłócenia w życiu codziennym, które często prowadzą do paraliżu w wielu sektorach życia. Doprowadzają do wielu strat ekonomicznych i nie tylko (Brydak, 2018). Jak najprościej opisać zjawisko pandemii? Encyklopedia Polskiego Wydawnictwa Naukowego (PWN) definiuje to jako nazwę epidemii, która ma szczególnie duże rozmiary obejmujące kraje, a także kontynenty (Encyclopedia PWN, 2020). Pod koniec 2019 roku świat poznał nowego wirusa nazwanego COVID-19. Czy jest on wirusem pandemicznym? Gdzie zaczął się początek epidemii? Jeśli się rozprzestrzenił to które państwa są najbardziej zagrożone? Poniższe rozważania mają na celu odpowiedź na te pytania. Przedstawić należy miejsce powstania epidemii, analizę krajów najbardziej dotkniętych przez zarazę oraz odpowiedzieć na pytanie czy COVID-19 jest globalnym kryzysem.

1.1. Początki epidemii, czyli etap chiński

W Chinach, a dokładnie w Wuhan 31 grudnia 2019 roku doszło do wykrycia lokalnego wybuchu zapalenia płuc o początkowo nieznaną przyczynę i szybko udało się ustalić, że jest to nowy wirus, który został nazwany koronawirusem. SARS-CoV-2, czyli inne nazewnictwo wirusa oznacza silny zespół ostrego układu oddechowego (WHO, Oświadczenie WHO dotyczące grupy przypadków zapalenia płuc w Wuhan, Chiny, 2020). Ostatecznie przyjęto nazwę COVID-19, jednak wszystkie wcześniejsze nazwy są poprawne i również odnoszą się do tego wirusa. W jakim sposób można rozpoznać COVID-19? Jakie są pierwsze objawy choroby? W początkowej fazie zgłaszano głównie gorączkę, trudności w oddychaniu, a badania klatki piersiowej wykazywały inwazyjne nacieki płucne w obu płucach (WHO, Emergencies preparedness, response, 2020). Są to główne objawy, które trzeba monitorować

i kontrolować w tym trudnym czasie. Zaczęło się od Chin, ale czy władze zareagowały w odpowiednim momencie na nowe zagrożenie?

Chińskie organy do spraw zdrowia 1 stycznia 2020 roku podjęły natychmiastowe działania, które odnosiły się do zdrowia publicznego. Zakres dotyczył intensywniejszego nadzoru, rozpoczęcia dochodzenia epidemiologicznego oraz zamknięcie rynku. Wcześniejsze wirusy układu oddechowego takie jak SARS-CoV, ptasia grypa czy MERS-CoV zostały wykluczone z dochodzenia. Naukowcy w Chinach byli w stanie izolować nowy przypadek, zwany COVID-19, u pacjentów. Przeprowadzili sekwencjonowanie genomu i sekwencja genetyczna stała się dostępna dla WHO 12 stycznia 2020 roku. Laboratoria z różnych krajów mogły zacząć pracować nad specjalnymi diagnostycznymi testami, które miałyby wykrywać infekcje (WHO, Wiadomości o epidemii chorób, 2020).

Stwierdzenie, że epidemia COVID-19 jest związana z wystawami na jedynym z lokalnych rynków owoców morza w Wuhan jest wysoce sugestywna. Rząd informuje, że nie ma jednoznacznych dowodów, że wirus przenosi się z człowieka na człowieka. Jednakże rynek został zamknięty 1 stycznia bieżącego roku, tj. 2020 roku. Na początkowym etapie zapewniano, że nie ma infekcji wśród osób pracujących dla opieki zdrowotnej. Ponadto zapewnienia dotyczyły wyraźnych braku dowodów na przenoszenie wirusa wśród ludzi. Władze chińskie postanowiły kontynuować nadzór, a także prowadzić dalsze dochodzenie epidemiologiczne. Informacje przekazywane WHO przez władze Chin w dniach 11-12 stycznia 2020 roku informują o rozpoznaniu 41 przypadków zarażenia COVID-19. Jest to stan do 2 stycznia 2020 roku. Wśród podanej liczby zarażonych zgłoszono 7 przypadków poważnie chorych. Wtedy został zgłoszony jeden przypadek śmiertelny u pacjenta, który miał inne podstawowe schorzenia (WHO, Emergencies preparedness, response, 2020). Śmiertelny przypadek to 61-letni mężczyzna z guzem brzucha, a także marskością wątroby. Został on przyjęty na oddział szpitalny z powodu niewydolności oddechowej oraz ciężkiego zapalenia płuc. Rozpoznano u niego ciężkie zapalenie płuc, wstrząs septyczny, niewydolność wielonarządową i zespół ostrej niewydolności oddechowej (GOV.HK, 2020).

Chińska Narodowa Komisja Zdrowia postanowiła wysłać grupę ekspertów do miasta Wuhan, by wesprzeć ludność lokalną. Władze w kraju ogłosiły następujące środki reagowania (NHC, 2020):

- Miejska Komisja Zdrowia przeprowadziła w miejscowości Wuhan aktywne wykrywanie przypadków i postanowili zakończyć retrospektywne badania obcych skupisk pacjentów,
- Zidentyfikowano 763 osób, które mogły mieć możliwość zakażenia, w tym pracowników służby zdrowia oraz nadzorowanie i monitorowanie tych osób,
- Opisany już wcześniej rynek owoców morza Huanan został zamknięty, by można było przeprowadzić działania sanitarne i zdezynfekować środowisko,
- Działania w zakresie podawania informacji publicznej o ryzyku, by zwiększyć świadomość społeczną i możliwość podjęcia środków samoobrony.

Wyżej wymienione wytyczne są sformułowane w czasie początków epidemii, której w tamtym czasie nie sposób było przewidzieć. Działania podjęte przez rząd chiński zaczęły być widoczne 21 stycznia 2020 roku. Wtedy to Narodowa Komisja Zdrowia zaczęła publikować informacje o COVID-19 na rządowej stronie internetowej. Dwa dni później, tj. 23 stycznia 2020 roku rząd w Chinach zaczął ograniczać przemieszczanie się osób z i do Wuhan. Ogłosił również, że wszystkie środki transportu publicznego mają zostać zawieszane lub zamknięte. Zostały wymienione takie środki transportu jak: autobusy miejskie, metro, autokary dalekobieżne, promy, kanały komunikacyjne z lotniskiem. 24 stycznia 2020 roku, czyli ponad 3 tygodnie od pierwszego przypadku COVID-19, samorząd planował budowę dwóch szpitali przeznaczonych do kwarantanny. Budynek te miały pomieścić 1000 i 1600 łóżek. Plan budowy miał być zrealizowany w ciągu 10 dni. 26 stycznia 2020 roku potwierdzono 2033 przypadki zarażeń COVID-19 w Chinach kontynentalnych, w tym 56 osób zmarło (NHC, 2020). 27 stycznia 2020 roku rząd chiński ponownie odroczył otwarcie fabryk i szkół. Pod koniec miesiąca, tj. 29 stycznia 2020 roku zostało uruchomione kryzysowe reagowanie na zdrowie publiczne na najwyższym poziomie. Dokonały tego wszystkie prowincje na kontynencie chińskim. Miało to zapobiec dalszemu rozprzestrzenianiu się wirusa (Fujun Peng, 2020). 3 lutego 2020 roku takie obiekty publiczne jak sale konferencyjne czy stadiony sportowe zostały przekształcone na prowizoryczne szpitale. W tym budynku odizolowani mieli być pacjenci z łagodnymi objawami COVID-19. Odzielenie tych ludzi od ich rodzin i społeczności miało zapobiec rozprzestrzenianiu się wirusa. Ponadto otrzymywali opiekę medyczną, lekarze mogli monitorować przebieg choroby, a także zagwarantowane mieli jedzenie i schronienie (S. Chen, 2020). 7 lutego 2020 roku rząd w Chinach ogłosił, że wydatki medyczne przeznaczone dla potwierdzonych pacjentów z COVID-19 zostaną pokryte z ubezpieczenia

zdrowotnego lub/i rekompensaty finansowej. Następnego dnia, tj. 8 lutego 2020 roku rządy centralne i lokalne w Chinach postanowiły podejmować środki, by wznowić produkcje przez firmy. Miało to na celu zapewnienie materialnego wsparcia w dobie epidemii. Rząd oferował bezpłatne kontrole zdrowia oraz wynajmowanie autobusów, pociągów, a także samolotów, by odsyłać pracowników migracyjnych do pracy w innych regionach (Fujun Peng, 2020).

Province/Region/City	Confirmed Cases
Hubei	29631
Guangdong	1151
Zhejiang	1104
Henan	1073
Hunan	879
Anhui	830
Jiangxi	771
Jiangsu	492
Chongqing	468
Shandong	459
Sichuan	405
Beijing	337
Heilongjiang	331
Shanghai	295
Fujian	261
Hebei	218
Shaanxi	213
Guangxi	210
Yunnan	141
Hainan	136
Shanxi	119
Guizhou	109
Liaoning	107
Tianjin	91
Gansu	85
Jilin	80
Inner Mongolia	58
Ningxia	49
Xinjiang	49
Hong Kong SAR	36
Qinghai	18
Taipei and environs	18
Macao SAR	10
Xizang	1
Total	40 235

Rysunek 1 Potwierdzone przypadki pacjentów zarażonych COVID-19 w Chinach, stan do dnia 10.02.2020r.
Źródło: (WHO, Coronavirus disease (COVID-2019) , 2020)

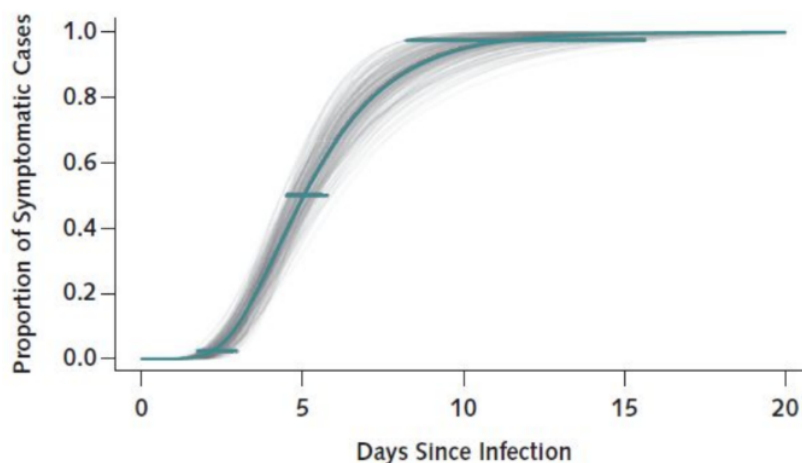
Na powyższym rysunku zostały przedstawione potwierdzone przypadki wirusa COVID-19 zgłoszone przez prowincje, regiony i miasta w Chinach. Pierwsza kolumna przedstawia prowincje, regiony bądź miasta. Druga kolumna informuje o ilości przypadków COVID-19. Jest to stan przypadków do dnia 10 lutego 2020 roku. Największa ilość osób zarażonych była w prowincji Hubei i wynosiła 29 631 osób. Oprócz tego terenu można zauważyć liczbę zarażonych powyżej 10 000 przypadków, która występuje w prowincjach: Guangdong, Zhejiang i Henan. Tylko jeden przypadek odnotowano w regionie Xizang. Do 10 lutego 2020 roku zmarło 909 pacjentów zarażonych COVID-19 w Chinach. Do tego dnia odnotowano tylko jedną osobę, która zmarła poza Chinami – zgon nastąpił na Filipinach, gdzie łącznie do tego czasu odnotowano 3 przypadki (WHO, Coronavirus disease (COVID-2019) , 2020).

Sytuacja w Chinach z dnia na dzień zaczęła się drastycznie pogarszać. Przybywała liczba osób zarażonych wirusem COVID-19. Kolejne dni pokazały, że nie jest to problem tylko dla ludności mieszkającej na terenie Chin. Wirus rozprzestrzenił się w Azji, a także przedostał się na inne kontynenty. Ważnym okresem jest ten od 19 do 22 lutego 2020, gdzie rozwijał się COVID-19 w takich państwach jak Włochy, Korea Południowa czy Iran.

1.2. Druga fala - wydarzenia z okresu 19 a 22 lutego 2020 roku

Jednym z podstawowych ustaleń przebiegu choroby jest proces rozwoju wirusa w organizmie człowieka. Wczesne analizy były przeprowadzone na 88 potwierdzonych przypadkach poza Wuhan w chińskich prowincjach przy wykorzystaniu danych dotyczących znanych podróży do i z Wuhan. Miało to pozwolić na oszacowanie odstępu czasu ekspozycji i wskazać średni czas inkubacji, a wynosił on 6,4 dni, objawy pojawiały się od 2,1 do 11,1 dni (Backer JA, 2020). Później dokonywano innych analiz, jedna z nich oparta jest o 158 potwierdzonych przypadków poza terytorium Wuhan i oszacowano medianę okresu inkubacji wynoszącą 5 dni, a objawy pojawiają się od 2 do 14 dni (Linton NM, 2020). Szacunki te są zasadniczo zgodne z przypadkami osób zarażonych COVID-19 (jest to poprawna nazwa, tak samo jak SARS-CoV2), a także wcześniejszych wirusów jak SARS, gdzie średnia wynosiła 5 dni, a objawy pojawiały się od 2 do 14 dni (Varia M, 2003), a także MERS ze średnią inkubacji wirusa wynoszącą od 5 do 7 dni i pojawieniem się objawów od 2 do 14 dni (Virlogeux V, 2016).

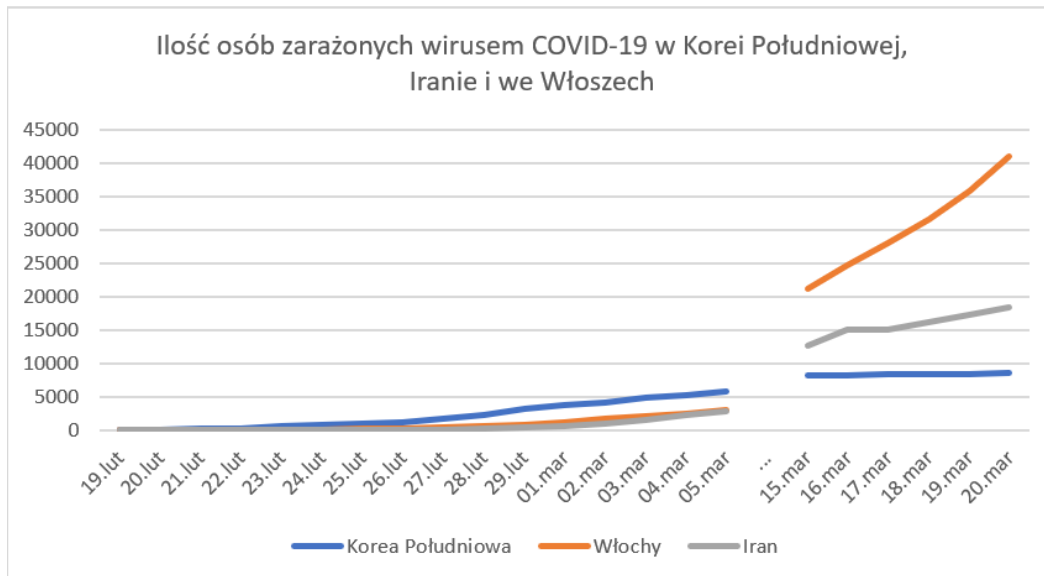
Badanie, które było przeprowadzone przed 24 lutego 2020 roku poza prowincją Hubei, dotyczyło 181 przypadków z potwierdzonym COVID-19. W badaniu zastosowano model logarytmiczny do wszystkich przypadków. Dopasowując model otrzymano wyniki. Szacowany okres inkubacji COVID-19 średnio wynosi 5,1 dnia. Dokonano szacowania, w którym mniej niż 2,5% osób zarażonych wykazuje objawy w przeciągu 2,2 dni narażenia. Objawy pojawiają się w ciągu 11,5 dnia u 97,5% osób zarażonych. Z wykresu poniżej opracowanego przez Stephen Lauer'a i współautorów badania można odczytać wcześniejsze szacowania. Wykres przedstawia funkcje skumulowanego rozkładu oszacowanego okresu inkubacji dla COVID-19 (Stephen A. Lauer, 2020).



Rysunek 2 Funkcja skumulowanego rozkładu oszacowanego okresu inkubacji COVID-19
 Źródło: (Stephen A. Lauer, 2020)

Ostatnie z wyżej wymienionych badań będą przyjętą ostateczną wersją na rzecz owej pracy magisterskiej. Czemu okres od 19 do 22 lutego był tak istotny w rozwoju wirusa COVID-19 dla takich państw jak Włochy, Korea Południowa czy Iran?

Pierwszy przypadek w Korei Południowej odnotowano 20 stycznia 2020 roku. Wtedy to 54-letni Koreańczyk mieszkający w Wuhan (prowincja w Chinach) przyjechał do Korei. Objawy takie jak dreszcze czy ból mięśni zaczęły być odczuwalne u mężczyzny dnia 22 stycznia 2020 roku. Po skontaktowaniu się z publicznym ośrodkiem zdrowia został odizolowany do szpitala w Myongji. Potwierdzony wynik zarażenia mężczyzny COVID-19 otrzymano 26 stycznia 2020 roku (Lim Jaegyun, 2020). W międzyczasie Koreańczyk widział się z rodziną i przyjaciółmi. Wykrywano średnio jeden lub dwa przypadki w kolejnych dniach. Liczba potwierdzonych przypadków zarażenia COVID-19 zaczęła gwałtownie rosnąć 19 lutego 2020 roku. Od tego dnia do 6 marca 2020 roku odnotowano 6284 przypadki, w tym 42 zgony. Epicentrum choroby zostało zidentyfikowane w Daegu. Miasto to liczy około 2,5 miliona ludzi i znajduje się około 150 mil na południowy wschód od Seulu. Mogły mieć na to wpływ nabożeństwa, które odbywały się w tym mieście (Kuhn, 2020). Do 5 marca 2020 roku w Korei Południowej zanotowano prawie dwukrotność zachorowalności w porównaniu do Włoch czy Iranu. Poniżej umieszczony wykres pokazuje, że sytuacja diametralnie się zmieniła w późniejszych dniach. Po 15 marca 2020 roku to we Włoszech nastąpił największy przyrost pacjentów zarażonych COVID-19.



Rysunek 3 Ilość osób zarażonych wirusem COVID-19 w Korei Południowej, Iranie i we Włoszech
 Źródło: Opracowanie własne z wykorzystaniem (WHO, Coronavirus disease (COVID-2019) , 2020)

Odnosząc się do Włoch to owe państwo zgłosiło gwałtowny wzrost liczby potwierdzonych przypadków COVID-19 od 21 lutego 2020 roku. Początkowe dochodzenie, które zostało przeprowadzone przez władze włoskie wykazało gromadzenie się kilku grup przypadków w różnych regionach północnych Włoch. 24 lutego zespół ekspertów WHO i Europejskiego Centrum ds. Zapobiegania i Kontroli Chorób (ECDC) przybyli do Włoch w celu pomocy w zrozumieniu sytuacji i wsparcia władzy włoskiej. Eksperti WHO dają możliwość wsparcia w zakresie zarządzania klinicznego, a także zapobiegania i kontroli przybywających zakażeń, komunikacji i nadzoru ryzyka. Na tym etapie szczególnie ważny jest proces ograniczenia kontaktów międzyludzkich. Władze do spraw Zdrowia we Włoszech wprowadzają środki zapobiegawcze w celu zmniejszenia liczby przypadków i rozprzestrzeniania się COVID-19. W tym celu zamknięto szkoły, bary, odwołano wydarzenia sportowe, a także inne masowe spotkania na obszarach, w których występują potwierdzone przypadki wirusa. Jest to całkowicie zgodne ze strategią powstrzymania, która wprowadzana jest na całym świecie (WHO, Coronavirus disease (COVID-19) outbreak, 2020). W tabeli poniżej widać gwałtowny wzrost przypadków 22 lutego 2020 roku. Ilość powyżej 1000 przypadków nastąpił 1 marca 2020 roku. W przeciągu 10 dni licząc od 5 marca do 15 marca 2020 roku ilość zarażonych wzrosła z 3089 do 21 157. Ilość zgonów w tym czasie zwiększyła się z 107 do 1141 osób. 20 marca 2020 roku we Włoszech jest już 41 035 zarażonych w tym 5322 nowe przypadki zarażonych i 3407 zgonów. Z trzech opisywanych państw to właśnie Włochy wyróżniają się największą skalą problemu w walce z COVID-19.

Tabela 1 Ilości osób zarażonych wirusem COVID-19 (x) i ilość zgonów (y) w wybranych państwach.

Państwa	Włochy		Korea Południowa		Iran	
	x	y	x	y	x	y
19.lut	3(3)	0	51(20)	0	-	-
20.lut	3(0)	0	104(53)	1	2(2)	2
21.lut	3(0)	0	204(100)	1	5(3)	2
22.lut	9(6)	0	346(142)	2	18(13)	4
23.lut	76(67)	2	602(256)	5	28(10)	5
24.lut	124(48)	3	763(161)	7	43(15)	8
25.lut	229(105)	6	977(214)	10	61(18)	12
26.lut	322(93)	11	1261(284)	12	95(34)	15
27.lut	400(78)	3	1766(505)	13	141(46)	22
28.lut	650(250)	17	2337(571)	13	245(104)	26
29.lut	888(238)	21	3150(813)	17	388(143)	34
01.mar	1128(240)	29	3736(586)	18	593(205)	43
02.mar	1689(561)	35	4212(476)	22	978(385)	54
03.mar	2036(347)	52	4812(600)	28	1501(523)	66
04.mar	2502(466)	80	5328(516)	32	2336(835)	77
05.mar	3089(587)	107	5766(438)	35	2922(586)	92
:						
15.mar	21157(3497)	1441	8162(76)	75	12729(1365)	608
16.mar	24747(3590)	1809	8236(74)	75	14991(2262)	853
17.mar	27980(3233)	2503	8320(84)	81	14991(0)	853
18.mar	31506(3526)	2503	8320(0)	81	16169(1178)	988
19.mar	35713(4207)	2978	8413(93)	84	17361(1192)	1135
20.mar	41035(5322)	3407	8652(239)	94	18407(1046)	1284

Źródło: Opracowanie własne z wykorzystaniem (WHO, Coronavirus disease (COVID-2019) , 2020)

Pierwsze dwa przypadki zarażenia COVID-19 w Iranie zanotowano 20 lutego 2020 roku. Do 5 marca odnotowano najmniejszy przyrost zarażeń COVID-19 porównując z Włochami i Koreą Południową, jednak występuje więcej zgonów niż w Korei Południowej. Może to wynikać z posiadanego sprzętu medycznego i wyspecjalizowanego personelu. Jeszcze przed wybuchem epidemii spowodowanej COVID-19 irański system opieki zdrowotnej odczuwał bardzo bolesne skutki nałożonych na to państwo sankcji (Kokabisaghi, 2018) (EMRO WHO, 2020). Z pewnością te czynniki miały wpływ na ilość ofiar śmiertelnych w Iranie.

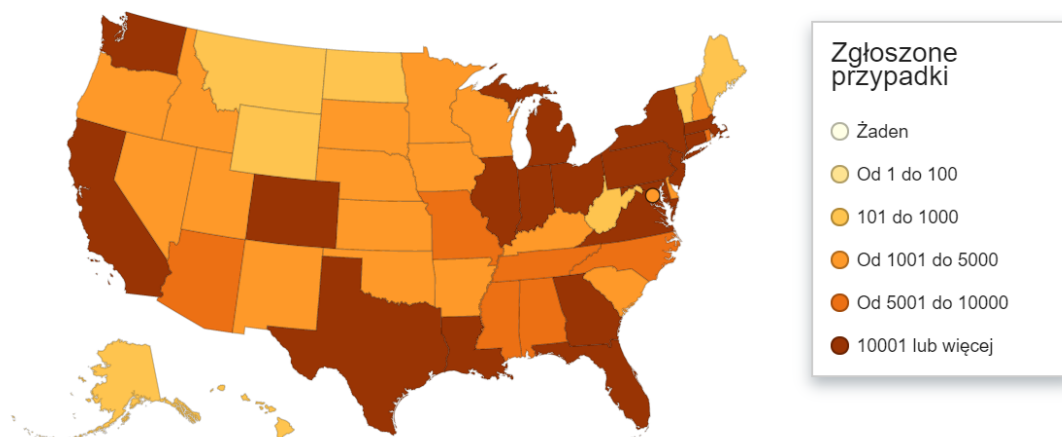
Analizując przypadki ludzi zarażonych COVID-19 z pewnością najbardziej dotkniętym teren okazały się Włochy. Ilość ofiar śmiertelnych do dnia 20 marca 2020 roku wynosiła 3407, a ilość osób zarażonych wynosiła powyżej 40 tysięcy, a dokładnie 41 035. Najniższą ilość z tych trzech państw miała Korea Południowa, ponieważ liczba ofiar śmiertelnych do dnia 20 marca 2020 roku wynosiła 94 osoby, a liczba zarażonych była mniejsza niż 9 tysięcy. Do tego dnia w Iranie zmarło 1284 osób na COVID-19, a liczba zarażonych wynosiła mniej niż 20 tysięcy. Czy opisywana epidemia rozniosła się na inne państwa? COVID-19 nie pozostał w Chinach, więc czy jest to epidemia dotykająca cały świat? Kolejne dni pokazują, że nie jest to problem kilku państw, a globalne zagrożenie. Z dnia na dzień przybywają przypadki zarażonych na COVID-19 na całym świecie. Zwiększa się liczba osób zarażonych, a także

liczba zgonów. Kraje wnoszą nowe rozporządzenia związane z epidemią, występują kolejne zaostrzenia praw obywateli. Następuje kryzys.

1.3. Globalny kryzys

Każdy kryzys niesie ze sobą obowiązki wobec przywódców. Występują dwa równie ważne aspekty – rozwiązanie w trybie natychmiastowym danego problemu i powstrzymanie go, by się nie powtórzył. Pandemia COVID-19 jest tego świetnym przykładem (Gates, 2020). Światowa Organizacja Zdrowia (WHO) ogłosiła pandemię 11 marca 2020 roku.

Kolejnym państwem z dynamicznym wzrostem zarażeń COVID-19 jest Hiszpania. Pierwszy przypadek podany przez WHO został odnotowany 1 lutego 2020 roku. Przełom stycznia i lutego 2020 roku były początkiem wielkiej zarazy w Hiszpanii, a także Stanach Zjednoczonych. Odnosząc się do danych umieszczonych przez WHO stwierdzić należy, że pierwszy przypadek w Hiszpanii zanotowano 1 lutego 2020 roku, w tym czasie w Stanach Zjednoczonych odnotowano 7 potwierdzonych przypadków (WHO, Coronavirus disease (COVID-2019) , 2020). Jak podaje na swojej oficjalnej stronie UNICEF, do Hiszpani dostarczono pomoc. W dniu 8 kwietnia 2020 roku kraj dostał pierwszą dostawę materiałów medycznych skierowaną do hiszpańskich władz do spraw zdrowia. Miało to na celu wsparcie w czasie pandemii. Paczka zawierała 48 000 partii środków do dezynfekcji, 7 200 rękawiczek ochronnych. W kolejnych dniach do władz miały trafić kolejne dostawy zawierające 418 000 masek, 1 042 000 rękawic, 4 444 600 środków do dezynfekcji rąk, 1000 sztuk sprzętu ochrony osobistej i 100 000 zestawów do wykrywania COVID-19 (UNICEF, 2020). Mimo wszystko skala problemu jest ogromna. Do dnia 23 kwietnia 2020 roku w Hiszpanii zanotowano 219 764 osób zarażonych, w tym 22 524 zgonów. Sytuacja w Stanach Zjednoczonych wcale nie wygląda lepiej.

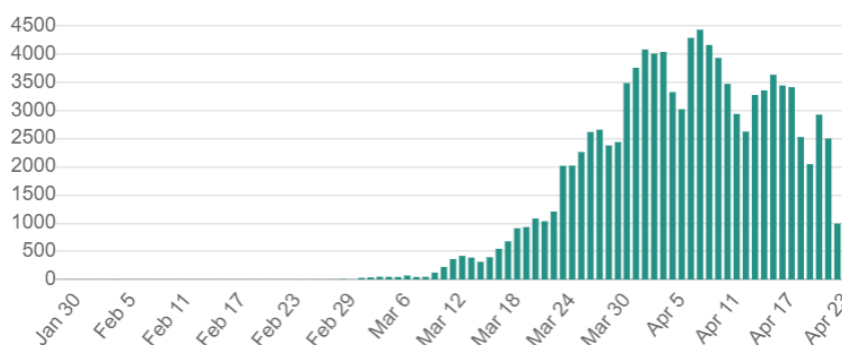


Rysunek 4 Liczba przypadków COVID-10 w USA, według stanu lub terytorium - stan na 22 kwietnia 2020 roku
Źródło: (CDC, 2020)

Łączna ilość przypadków w Stanach Zjednoczonych na dzień 23 kwietnia 2020 roku wynosi 828 441 osób, w tym 46 379 zgonów. Są to dane dotyczące wszystkich jurysdykcji, które obejmują 50 stanów, Dystrykt Kolumbii, Guam, Mariany Północne, Portoryko i Wyspy Dziewicze Stanów Zjednoczonych (CDC, 2020). Umieszczona powyżej mapa przedstawia zgłoszone przypadki COVID-19 w poszczególnych stanach. Powierzchnia odznaczająca się najciemniejszym kolorem jest terenem z największą skalą problemu zarażenia COVID-19, m.in. Waszyngton, Kalifornia, Kolorado, Teksas, Pensylwania, Ohio, Nowy Jork czy Floryda. Łączna ilość stanów, które mają więcej niż 10 000 przypadków wynosi 18. Największa ilość osób zarażonych COVID-19 występuję w stanie Nowy Jork i wynosi aż 253 219 przypadków – stanowi to więcej niż 30% do liczby wszystkich zarażonych na terenie wszystkich jurysdykcji (CDC, 2020).

Z aktualizacji dnia 24 kwietnia 2020 roku wynika, że łączna liczba potwierdzonych laboratoryjnie w Wielkiej Brytanii wynosi 143 464 osoby. Całkowita liczba zgonów na tym terenie wynosi 19 506. Warto podkreślić, że w skład terytorialny Wielkiej Brytanii wchodzi Anglia, Irlandia Północna, Szkocja i Walia (GOV.UK, 2020).

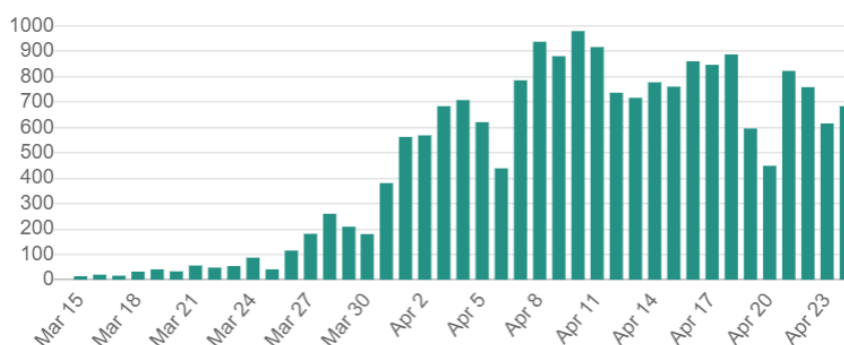
Dzienna liczba potwierdzonych laboratoryjnie przypadków w Anglii według daty próbki



Rysunek 5 Dzienna liczba potwierdzonych laboratoryjnie przypadków w Anglii według daty próbki
Źródło: (GOV.UK, 2020)

Wykres znajdujący się powyżej przedstawia dzienną liczbę potwierdzonych laboratoryjnie przypadków w Anglii. Największą liczbę odnotowano dnia 7 kwietnia 2020 roku i wynosiła ona 4428 przypadków. Był to szczyt dziennej ilości przypadków na ten moment, tj. na dzień 24 kwietnia 2020 roku. Dnia 22 kwietnia 2020 roku odnotowano niecały tysiąc dziennych nowych przypadków, a dokładnie 994 osoby. Dzień później mowa jest tylko o 158 nowych przypadkach.

Podawana jest dzienna liczba zgonów w Wielkiej Brytanii związanych z COVID-19 w szpitalach według daty



Rysunek 6 Dzienna liczba zgonów w Wielkiej Brytanii związanych z COVID-19 w szpitalach według daty
Źródło: (GOV.UK, 2020)

Na wykresie powyżej podano dzienną liczbę zgonów w Wielkiej Brytanii. W liczbie osób śmiertelnych nie da się zauważyć takiego spadku jak w liczbie potwierdzonych przypadków. Największa dzienna liczba zgonów w Wielkiej Brytanii miała miejsce dnia 10 kwietnia 2020 roku. Na ten moment, tj. 24 kwietnia 2020 roku liczba osób śmiertelnych w tym dniu wynosi 684 zgony.

W Wielkiej Brytanii na dzień 24 kwietnia 2020 roku mowa jest o 143 464 przypadkach zarażenia COVID-19, w tym 19 506 zgonów. Dzieląc Wielką Brytanie terytorialnie odnotowano (GOV.UK, 2020):

- w Anglii 105 225 przypadków (w tym 17 320 zgonów),
- w Irlandii Północnej 3 122 przypadki (w tym 263 zgonów),
- w Szkocji 9 697 przypadków (w tym 1120 zgonów),
- w Walii 8 601 przypadków (w tym 751 zgonów).

Poważna sytuacja występuje również we Francji, gdzie na dzień 24 kwietnia 2020 roku odnotowano 119 583 osób z potwierdzonym wynikiem na COVID-19, a w tym 21 823 osób zmarło (WHO, Coronavirus disease (COVID-2019) , 2020). Jest to większa ilość zgonów niż w Wielkiej Brytanii.

Od czasów ogłoszenia pandemii państwa zaostrzyły przepisy prawne, a nawet te dotyczące przemieszczania się. W tym czasie obywatele będący poza swoim krajem ojczystym mogli uzyskać pomoc. Państwa zorganizowały loty repatriacyjne. Pozwoliło to linią lotniczym na możliwość wykonywania połączeń lotniczych na lotniska, na które wcześniej nie latały. Polska linia lotnicza poleciała do Sydney, niemiecka Lufthansa i Condor wykonały loty do Auckland (największe miasto położone w Nowej Zelandii) oraz Perth (australijskie miasto), a Wizz Air poleciał do Stanów Zjednoczonych (Walewska, 2020). Opierając się na przykładzie Polski można przywołać akcje pt. „#LOTdoDomu”. Razem z polskimi liniami lotniczymi LOT, państwo polskie postanowiło umożliwić obywatelom powrót do ojczyzny. Współpracując z polskim rządem podane linie lotnicze miały zapewnić bezpieczny powrót do kraju i rodziny największej licznie rodaków. Realizacja planów została wdrożona w rekordowym tempie, ponieważ była to walka z czasem i rozporządzeniem o zamykaniu granic. Dnia 13 marca 2020 roku w godzinach wieczornych rząd polski ogłosił decyzje o czasowym zamknięciu granic Polski, a także zawieszeniu połączeń lotniczych. Dwa dni później, tj. 15 marca 2020 roku wyleciały w powietrze pierwsze samoloty czarterowe oferowane przez linie LOT, które dały możliwość powrotu do domu dla Polaków. Wykonano 388 rejsów z ponad 71 destynacji odbywając trasy na sześciu kontynentach. Ten plan został zrealizowany w zaledwie trzy tygodnie. Rejsy były wykonywane od 15 marca 2020 roku do 5 kwietnia 2020 roku. Akcja #LOTdoDomu jest uznana za jedną z najbardziej skomplikowanych logistycznie i organizacyjnie operacji lotniczych w historii polskiego lotnictwa cywilnego. Podziękowania za wykonaną akcję zostały skierowane do polskiego rządu, lotniska Chopina, PKP Intercity,

firmie Polonus, załodze pokładowej i pilotom oraz wszystkim pracownikom pracujących dla PLL LOT (PLL LOT, 2020). Przykład LOT-u był najgłośniejszą akcją w Europie. Przewiół od około 54 tysiące pasażerów do kraju. Lufthansa wykonał 360 rejsów przemierzając trasy z 77 lotnisk. Do 1 kwietnia 2020 roku do Niemiec wróciło około 80 tysięcy pasażerów. Condor na swoim pokładzie przewoził 20 tysięcy pasażerów. Najwięcej pracy mają linie British Airways. Mają za zdanie sprowadzić do kraju około pół miliona obywateli, jednak Brytyjczycy nie chcą wracać do kraju, w którym epidemia COVID-19 nie osiągnęła punktu kulminacyjnego (Walewska, 2020). A co w momencie, kiedy wszyscy zainteresowani wrócą do swoich krajów? Jak potoczą się losy linii lotniczych? Czy sektor turystyki e-turystyki zniknie na zawsze z życia ludzi?

2. Wpływ pandemii na sektor e-turystyki

Pandemiczny świat narzucił na dzisiejsze realia życia ogromną ilość ograniczeń. Edukacja została przełączona na tryb zdalny. Firmy bojąc się o swoją pozycję finansową zaczęły zwalniać pracowników lub obniżać wynagrodzenie. Sposoby poruszania się po kraju zostały drastycznie ograniczone. Państwa apelują do swoich obywateli, by wychodzili z domu tylko gdy jest to potrzebne. Wyjazdy prywatne poza granice kraju stały się postrzegane jako zlekceważenie odpowiedzialności zbiorowej w czasach zarazy. Przewidzenie dalszego rozwoju sektora turystycznego jest w realiach pandemii bardzo skomplikowane. Trudno jest określić moment zakończenia panującej zarazy. Z pewnością turystyka odniesie straty w tym okresie, jednakże firmy nadal funkcjonują. Poniższe rozważania mają na celu zdefiniowanie czym zajmuje się sektor e-turystyki, a także scharakteryzowanie tego obszaru. Ponadto omówienie pracy biur podróży, a także ich pośredników w czasie trwania pandemii. Na zakończenie nastąpi opisanie portów lotniczych i frekwencja pasażerów w pierwszym miesiącu pandemicznym. Jak więc dzisiaj funkcjonuje sektor e-turystyki? Czy w sytuacji pandemii można jeszcze mówić o istnieniu biur podróży?

2.1. Charakterystyka e-turystyki

Posługując się definicją Światowej Organizacji Turystyki (UNWTO) termin turystyka należy rozumieć jako ogół czynności osób, które przebywają i podróżują w celach zawodowych, wypoczynkowych lub innych. Ich podróż trwa nie dłużej niż rok bez żadnej przerwy. Odbywa się poza codziennym otoczeniem nie uwzględniając wyjazdów, w których to podstawowym celem jest forma czynnego wypoczynku poza stałym miejscem zamieszkania czy też aktywność zarobkowa. Światowa Organizacja Turystyki zachęca państwa do korzystania z Internetu i przedstawia możliwości jakie stwarza sieć internetowa dla branży turystycznej. Pozwoli to m.in. na dostosowanie oferty, upodobań, potrzeb czy możliwości finansowych względem danego klienta (Dąbrowska A., 2010). Zatem e-turystyka to nie tylko korzystanie z Internetu w celach informacyjnych uwzględniających promocje określonych ofert dla turystów. To także jeden ze stymulantów rozwoju turystyki. Turystom, czyli potencjalnym konsumentom umożliwia identyfikację oraz zakup najwłaściwszego produktu bądź usługi. Dostawcy dzięki temu mogą rozwijać i dystrybuować oferty nawet na skalę światową (Gaworecki, 2007). Należy również zaznaczyć, że w zróżnicowanym sektorze turystycznym

dominują usługi. Skąd też zakres pojęciowy odnoszący się do e-turystyki wyznacza poniekąd pojęcie e-usług. Według Rozporządzenia Ministra Rozwoju e-usługi należy rozumieć, jako „usługi świadczone w sposób całkowicie zautomatyzowany realizowany za pomocą technologii informacyjnych, z użyciem systemów teleinformatycznych w publicznych sieciach telekomunikacyjnych, na indywidualne życzenie usługobiorcy, bez jednoczesnej obecności stron w tej samej lokalizacji” (Ustawa Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka, 2007-2013).

E-usługi są z pewnością potrzebne do rozwoju e-turystyki i jak właściwie definiować ten termin? W literaturze przedmiotu jest wiele sformułowań na określenie tego terminu. Jedną z nich jest opracowana przez Nottingham University Business School i określa e-turystykę, jako digitalizację wszystkich łańcuchów wartości i procesów w turystyce, hotelarstwie, podróżowaniu, które zezwala wszelkiego rodzaju organizacjom na powiększanie wydajności i ich skuteczności (Wang, 2001).

Profesor D. Buhalis definiuje e-turystykę, jako odzwierciedlenie ucyfrowienia wszelkich procesów w tym sektorze, czyli w sektorze turystyki. Procesy te obejmują:

- sektor e-commerce, który wykorzystuje w celach maksymalizacji efektywności organizacji znane jako technologie informacyjno-komunikacyjne, a określane jako ICT (Toffler, 2006). Stosowane są na poziomie taktycznym,
- łańcuch wartości, a także strategiczne kontakty zawarte ze wszystkimi partnerami w obszarze e-turystyki (Buhalis, 2003).

E-turystyka kojarzona jest najczęściej ze stronami internetowymi biur podróży albo ofertami tych biur, w których to można dokonywać płatności elektronicznych. Jednakże e-turystyka to również wszelkiego rodzaju urządzenia i aplikacje, które mają zastosowanie w turystyce. Przez ten termin rozumieć należy również elektroniczne karty dostępne w muzeach, systemy informacji przestrzennej jak Google Street View, strony internetowe zawierające informacje dla indywidualnych turystów, profile regionów czy miast znajdujące się na portalach społecznościowych (Beata Gontar, 2012). E-turystyka może być także zdefiniowana jako rozwój, analiza, tworzenie, wdrażanie i stosowanie rozwiązań informatycznych i e-commerce w krajowej i światowej branży turystycznej (Tatyana Tkachenko, 2017). Z powyższych rozważań można założyć, że przyszłość e-turystyki jest uzależniona od umiejętności wykorzystania nowoczesnej technologii informacyjno-komunikacyjnej. Korzystać z tego powinny podmioty tego sektora. Te predyspozycje powinny być wykorzystywane w celu

zapewnienia innowacyjności w podejściu do nawet bardzo wymagających potrzeb klientów (Reformat, 2015).

Wcześniej wspomniany profesor D. Buhalis (Buhalis, 2003) zauważył, że w dzisiejszych czasach najlepszym sposobem komunikowania się z potencjalnymi turystami jest Internet. Jest on wykorzystany przez organizacje, które zarządzają obszarami recepcji turystycznej, które nazywane są Destination Management Organizations (DMOs). Cały czas powiększa się liczba potencjalnych podróżujących, którzy wyszukują informacji turystycznych w sieci w celu pozyskania pewnych korzyści z zamieszczonej zawartości w Internecie (U. Gretzel, 2008). Strona internetowa reprezentująca konkretny region to nie tylko zestawienie informacji na jego temat czy też forma prezentacji oferty. Jest to przede wszystkim swoista wizytówka danego terenu, narzędzie komunikacji i promocji z osobami odwiedzającymi ten rejon oraz zaproszenie do zwiedzenia i przybycia w to miejsce (Stokłosa, 2013). Zatem istotną kwestią jest marketing. Uważa się, że najistotniejszą innowacją dotyczącą marketingu turystycznego jest jego wirtualizacja, czyli częściowa zamiana materialnych zasobów, relacji marketingowych czy realnych procesów na ich wirtualne odpowiedniki (Rapacz, 2015). W dzisiejszych czasach firmy turystyczne mają do czynienia z inteligentnym, wielokanałowym konsumentem, którego zachowania i potrzeby wręcz wymuszają tworzenie innowacji. Prowadzi to do dynamicznego rozwoju nowopowstałych rozwiązań technologicznych dotyczących sposobów i form obsługi klienta. A konsumenci są obecnie dobrze poinformowani i wyedukowani w zakresie rozwoju rynku, produktów czy globalnych trendach w branży turystycznej (Reformat, 2015). Zatem nic dziwnego, że w ostatnich kilkunastu latach pojawiły się liczne przedsięwzięcia polegające na wymianie dóbr lub usług między konsumentami. Większość tych pomysłów powstała w USA w pierwszej dekadzie XXI wieku. Stopniowo rozprzestrzeniła się na cały świat (Majchrzak, 2016). Uwzględnić tu należy usługi noclegowe, gastronomiczne czy też transportowe. Patrząc na turystykę w kontekście ekonomii można wyróżnić takie zjawiska jak (Stephany, 2015):

- short-term rental – jest to krótkoterminowy wynajem pokoi, mieszkań, domów itp. przez właścicieli dla osób zainteresowanych. Służą do tego platformy, w których zarejestrować muszą się obie strony, czyli osoba, która wynajmuje jak i zainteresowana wynajmem. Przykładem takich platform jest Airbnb, Booking, Couchsurfing,
- home-swapping – jest to wymiana domów, która zachodzi najczęściej pomiędzy zarejestrowanymi uczestnikami taki serwis jak HomeExchange,

Tabela 2 Wybrane firmy reprezentujące ekonomię dzielenia się, które funkcjonują w sektorze usług noclegowych

Nazwa firmy Rok założenia	Adres WWW	Zakres działalności	Zasięg
Couchsurfing 2004	https://www.couchsurfing.com/	Ideą couchsurfingu jest otworzenie swojego domu dla podróżników. Ponadto pozwala to na wymianę zdań o kulturze czy możliwość zawarcia nowych znajomości. Na platformie zarejestrowani są zarówno gospodarze jak i podróżnicy.	Ponad 14 milionów ludzi, ponad 200 000 miast
Airbnb 2008	https://www.airbnb.pl/	Platforma ta pozwala na wyszukanie i zarezerwowanie unikatowych miejsc znajdujących się na całym świecie.	
HomeExchange 1992	https://www.homeexchange.com/	Polega na wymianie domów na okres wakacyjny. Jest to wygodniejsze niż hotel, bo ideą jest poczuć się jak w domu w dowolnym miejscu na świecie. Ponadto można zaoszczędzić pieniądze – portal wskazuje ponad 80% oszczędności.	400 000 domów, 187 krajów
Booking 1996	https://www.booking.com/	Został stworzony, by usunąć trudności związane z podróżowaniem. Pozwala na znalezienie idealnego domu na wypoczynek, hotelu i wiele więcej.	28 000 000 opcji zakwaterowania, dostępne w 43 językach

Źródło: Opracowanie własne na podstawie stron internetowych firm wymienionych w tabeli (stan na 28.04.2020r.)

- ridesharing – jest to alternatywny sposób przemieszczania się ludzi, w którym to posiadacze samochodów proponują przewóz zainteresowanym osobom. Można wyróżnić dwie formy – przewozy krótko i długodystansowe. Te pierwsze to wspólne podróże w obrębie danego obszaru, najczęściej miast, np. Uber. Przewozy z długim dystansem między miastami są alternatywą dla kolei czy przejazdów autokarowych. Przykładem mogą być takie platformy jak BlaBlaCar czy GoCarShare,

Tabela 3 Wybrane firmy reprezentujące ekonomię dzielenia się, które funkcjonują w sektorze usług transportowych

Nazwa firmy Rok założenia	Adres WWW	Zakres działalności	Zasięg
BlaBlaCar 2006	https://www.blablacar.pl/	Serwis społecznościowy, który łączy kierowców dysponujących wolnymi miejscami w swoim samochodzie i podróżujący w jedną stronę.	70 milionów użytkowników, 22 kraje
Uber 2009	https://www.uber.com/	Jest to świetna alternatywa dla tradycyjnych taksówek. Dzięki aplikacji nie musi posiadać przy sobie gotówki. Ponadto można wybrać komfort samochodu.	Ponad 600 miast, ponad 500 lotnisk

Źródło: Opracowanie własne na podstawie stron internetowych firm wymienionych w tabeli (stan na 28.04.2020r.)

- Meal-sharing – są to usługi, które polegają na dzieleniu się jedzeniem pomiędzy osobami najczęściej z domów prywatnych. Można wyróżnić takie platformy jak Cookisto, Colunching.

Usługi gastronomiczne oferowane przez mieszkańców danej destynacji turystycznej stały się coraz bardziej popularne w Europie. Taka forma interakcji, która zachodzi pomiędzy mieszkańcami danego terenu, a turystami jest odbierana jako możliwość otrzymania cennych doświadczeń. Spotkania z lokalną społecznością pomoże przybliżyć daną kulturę, również dzięki poznaniu przez podróżników lokalnej kuchni. Także innowacje w usługach gastronomicznych, noclegowych czy transportowych są wręcz wskazane w dzisiejszym rynku. Tylko nikt nie pomyślał, że sektor turystyczny w jedynym momencie może ulec zamrożeniu. Przyczyną tego nagłego zamarcia tego sektora jest epidemia, a w późniejszym czasie ogłoszenie pandemii. Niektóre państwa uniemożliwiają lub mocno ograniczają możliwość latania samolotami czy poruszania się transportem komunikacji publicznej. Ludzie w wyniku tego zjawiska boją się podróżować. Czym w takim razie zajmują się obecnie biura podróży?

2.2. Biura podróży kontra pandemia

Okres letni często kojarzy się z czasem wolnym, który poświęca się na relaks. Wybór odpoczynku jest różnorodny, ale najczęściej stawia się na podróż. Można wybrać się na wycieczkę jednodniową, weekendową czy też tygodniową. Wybrana oferta najczęściej jest dostosowana do wolnego czasu, ale też funduszy, które podróżny chce przeznaczyć na czas rekreacji. Realizując plany wakacyjne często ludzie są zmęczeni zarządzaniem w pracy, w domu czy szkole. Wybierając się na odpoczynek podróżni wolą nie myśleć o kolejnym dniu wy[rawy - chcą mieć po prostu zorganizowany czas wolny. Tutaj z pomocą przychodzą biura

podróży, które proponują różnorodne oferty i załatwią takie sprawy jak wizy turystyczne, za podróżnych. To z pewnością jest wygodne, proste i bezpieczne - jeśli oczywiście turysta korzysta z zaufanych biur podróży. Tylko rok 2020 sprawia, że samo podróżowanie nie jest już w tym momencie ani wygodne, ani proste, a co najważniejsze nie jest bezpieczne. Przyczyny nie należy szukać w biurach podróży, one nie są niczemu winne, a nawet są poszkodowane w tej całej sytuacji. Pandemia, bo o tym mowa, na dobre pokrzyżowała plany wakacyjne w roku bieżącym, tj. 2020. Biura podróży liczą straty, a co z turystami? Co z ludźmi, którzy wykupili wycieczkę i chcą odzyskać pieniądze? Czy podróżny ma prawo, by odstąpić od umowy z tytułu udziału w imprezie turystycznej? Otóż ma.

Przed rozpoczęciem imprezy turystycznej podróżny ma prawo bez obowiązku podania jakiegokolwiek przyczyny odstąpić od umowy. Ustawa przewiduje dwa rozwiązania - podróżny ponosi koszty za odstąpienie od umowy oraz odstąpienie jest bezkosztowne. Drugi rodzaj odstąpienia od zawartej umowy przysługuje między innymi w okoliczności wystąpienia nadzwyczajnych i nieuniknionych zdarzeń, które występują w miejscu docelowym lub w pobliżu tego miejsca i mają one znaczący wpływ na realizację imprezy turystycznej lub transport podróżnych do wyznaczonego miejsca. Jest to zgodne z art. 47 ust. 4 o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz. U. 2017 poz. 2361, 2017).

Podróżny może żądać tylko i wyłącznie zwrotu wpłat dokonanych na poczet imprezy turystycznej, lecz nie przysługuje mu roszczenie prawa do odszkodowania lub zadośćuczynienia. Ważną kwestią jest udowodnienie, że okoliczności miały duży wpływ na realizację podróży lub transport podróżnych był przez to ograniczony. Przykład bezkosztownego odstąpienia od zawartej umowy (GOV, 2020):

- Podróżny, który miał brać udział w imprezie turystycznej na terenie, w którym odnotowano dużą ilość zarażenia COVID-19. Przez tą okoliczność loty do wyznaczonego miejsca w umowie nie są realizowane, a ten sposób podróży jest istotny, by znaleźć się w miejscu docelowym.
- Podróżny miał brać udział w imprezie sportowej lub wydarzeniu kulturalnym, lecz wydarzenie to zostało odwołane z przyczyny odnotowania wielu przypadków zarażenia COVID-19 w wyznaczonym miejscu w umowie (GOV, 2020).

Ważne jest jednak to, że tylko i wyłącznie odnotowanie dużej ilości zarażonych COVID-19 w miejscu docelowym nie uprawnia podróżnego do bezkosztownego odstąpienia

od umowy. Musi być zawarty powód wynikający z transportu lub braku możliwości realizacji imprezy turystycznej. Wskazane jest jednak rozważenie prowadzenia negocjacji z organizatorem, którym zazwyczaj jest biuro podróży. Co zatem zrobić, żeby odzyskać pieniądze lub przełożyć wycieczkę nie niszcząc przy tym turystyki?

Polska Organizacja Turystyczna, którą nadzoruje Ministerstwo Rozwoju nawołuje do wspierania turystyki. Przeprowadzana akcja ma na celu nakłonić osoby, które zakupiły usługę w branży turystycznej, by nie rezygnowały z niej, lecz zachęcić do wybrania vouchera. Jest to bon o określonej wartości najczęściej równoważny z ceną nabytej usługi, bynajmniej nie może mieć wartości niższej niż poniesione koszty przez klienta. Akcja oznaczana jest hasztagami „#ZmienTerminNieOdwołuj” i „WybierzVoucher”. Vouchery można wykorzystać przez rok czasu od dnia, w którym impreza turystyczna lub wydarzenie miało się odbyć. Wycieczki oferują nawet zmianę miejsca. COVID-19 spowodował, że gospodarze agroturystyki, hotelarze, biura podróży, przewoźnicy stracili źródło utrzymania z dnia na dzień. Wspomniany wcześniej voucher wydawany jest przez przedsiębiorców, którzy organizują m.in.: usługi hotelarskie, imprezy turystyczne, usługi pilotów wycieczkowych, działalność kulturową (np. teatry, kina), usługi przewodnickie czy działalność rekreacyjną, sportową i rozrywkową. Ponadto bon za imprezę turystyczną jest objęty gwarantem systemu zabezpieczeń w razie problemów z wypłacalnością (Polska Organizacja Turystyczna, 2020).

Do akcji Polskiej Organizacji Turystycznej przyłączyło się wiele firm zajmujących się turystyką w tym także ITAKA. Jest to biuro podróży istniejące na polskim rynku od 31 lat. Taki staż pracy wskazuje na duże zaufanie wśród klientów i nienaganną opinie w branży. Przedsiębiorstwo od 2010 roku zajmuje pierwsze miejsce wśród działających touroperatorów w Polsce. Uwzględnia to Raport Touroperatorów publikowany przez “Wiadomości Turystyczne”. Ocenie podlegają m.in. zyski, obroty, a także wielkość gwarancji ubezpieczeniowej. Owe biuro podróży dołączając do akcji proponuje kilka rozwiązań. Jeśli wakacje podróżnego zostały anulowane może on dokonać zmiany terminu/sezonu/kierunku z uwzględnieniem cen obowiązujących w dniu zakupu. Ponadto może zmienić wyjazd na ofertę LATO 2021 z uwzględnieniem wszystkich promocji. Jeśli podróżny nie może zdecydować się na odpowiedni termin, ponieważ ciężko jest w obecnej sytuacji zaplanować okres urlopowy to można zdecydować się na voucher wakacyjny. Bon ten jest ważny przez rok i zabezpieczony jest przez Turystyczny Fundusz Gwarancyjny. Voucher ma wartość nawet 105% wpłaconej przez podróżnego kwoty. Co ważne, Oferowane rozwiązania mają zapobiec w możliwej sytuacji niewypłacalności firm. Od kiedy ITAKA ogłosiła zawieszenie wycieczek?

Pierwsza informacja o zawieszeniu wyjazdów miała miejsce 13 marca 2020 roku - dwa dni po ogłoszeniu pandemii. Brak wycieczek miał obowiązywać do 15 kwietnia 2020 roku. W aktualnościach kilkakrotnie była zawarta data połowy kwietnia, jednak nie była to ostateczny czas zawieszenia wyjazdów.

Zawieszenie wyjazdów do 15 kwietnia 2020

13-03-2020

Szanowni Państwo,

w związku z ogłoszeniem stanu zagrożenia epidemicznego i decyzją o przywróceniu granic na 10 dni z możliwością przedłużenia, oraz wstrzymaniem międzynarodowego ruchu lotniczego, informujemy o zawieszeniu ze skutkiem natychmiastowym wszystkich wyjazdów organizowanych przez Biuro Podróży ITAKA do 15.04.2020.

Wszyscy Klienci, którzy mają zarezerwowany wyjazd w tym okresie zostaną powiadomieni o zawieszeniu wyjazdów przez pracowników punktów sprzedaży, gdzie dokonano rezerwacji.

Mając jednak na celu usprawnienie procesu, prosimy o kontakt z punktami sprzedaży w celu dopełnienia niezbędnych formalności i ewentualnej konsultacji w sprawie zmiany terminu wyjazdu lub destynacji. Jednocześnie informujemy, że wszyscy Klienci przebywający aktualnie za granicą za pośrednictwem Biura Podróży ITAKA mają zagwarantowane powroty do kraju. W związku z ogłoszonym stanem zagrożenia epidemicznego polscy obywatele po przekroczeniu granicy zostaną skierowani na domową 14-dniową kwarantannę lub w inne miejsce wskazane przez służby graniczne, jeśli osoba wracająca nie wskaże swojego miejsca zamieszkania jako miejsca w którym może odbyć kwarantannę – szczegółowe informacje osoby wracające otrzymają w miejscach przylotu do kraju.

Z poważaniem,
Zarząd Biura Podróży ITAKA

Rysunek 7 Zawieszenie wyjazdów w biurze turystyczny ITAKA do 15.04.2020.r
Źródło: (ITAKA, 2020)

Kolejne ogłoszenie pojawiło się pierwszego kwietnia 2020 roku i informowało o zawieszeniu wyjazdów do 31 maja 2020 roku. Biuro podróży podkreśla, że wszyscy podróżni będą zawiadomieni będą o tym poinformowani.

Zawieszenie wyjazdów do 31 maja 2020

01-04-2020

Szanowni Państwo,

W związku z decyzją o przywróceniu granic, wstrzymaniem międzynarodowego ruchu lotniczego oraz aktualną sytuacją związaną z pandemią koronawirusa, informujemy o przedłużeniu zawieszenia wszystkich wyjazdów organizowanych przez Biuro Podróży ITAKA do 31 maja 2020 r.

Wszyscy Klienci, którzy mają zarezerwowany wyjazd w tym okresie zostaną powiadomieni o zawieszeniu wyjazdów przez pracowników biur sprzedaży, gdzie dokonano rezerwacji.

Dla usprawnienia dalszych procedur, prosimy o kontakt z biurami sprzedaży w celu dopełnienia niezbędnych formalności i ewentualnej konsultacji w sprawie zmiany terminu wyjazdu lub destynacji.

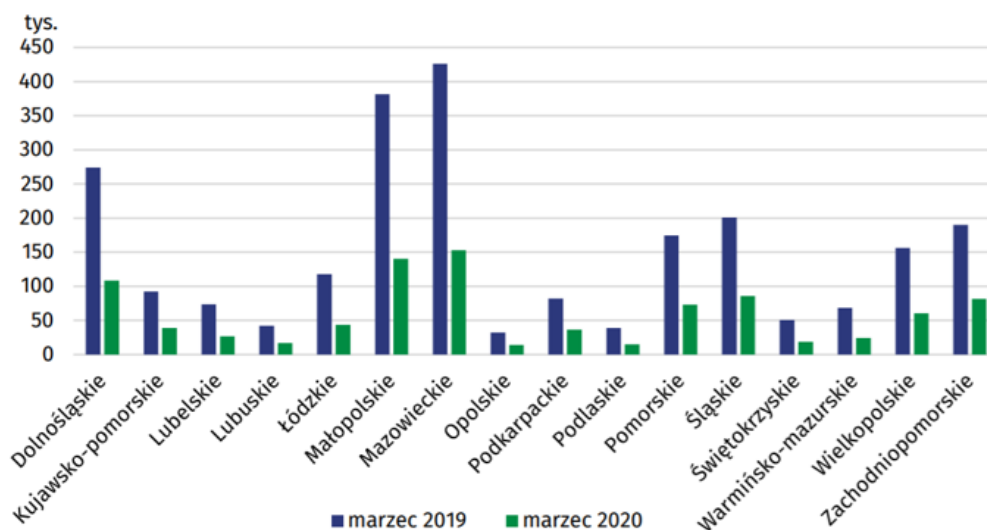
Z poważaniem,
Zarząd Biura Podróży ITAKA

Rysunek 8 Informacja o zawieszeniu wyjazdów w biurze turystycznym ITAKA do 31.05.2020r.
Źródło: (ITAKA, 2020)

Biura podróży w czasie pandemii zajmują się zmianą rezerwacji wykupionych wycieczek czy to przez Internet czy telefonicznie. Ponadto oferują podróże, które dotyczą przyszły wakacji, czyli oferty na lato 2021. Mimo niepewnych czasów związanych w podróżą wiele propozycji dotyczy wakacji w roku bieżącym tj. 2020 są nadal widoczne na stronach biur podróży. Gorzej funkcjonują małe firmy turystyczne, ponieważ w czasie pandemii mają niskie szanse by przetrwać na rynku. Nawet jeśli wszystkie osoby rezerwujące wycieczki zgodziłyby się na voucher to trzeba uwzględnić koszty najmu budynku, wypłaty pracowników i wiele innych kosztów.

Podczas rozwijania się COVID-19 drastycznie spadła ilość rezerwowanych miejsc noclegowych. Wraz z ogłoszeniem pandemii zostały ograniczone miejsca, które zajmują się prowadzeniem miejsc krótkotrwałego zakwaterowania jak i te prowadzące obiekty noclegowe. Ponadto ograniczono działalność związaną z lecznictwem uzdrowskim m.in. sanatoria. Narzucono również ograniczenia na sposoby przemieszczania się, co również przyczyniło się

do spadku osób odwiedzających obiekty noclegowe. Co ciekawe, już na początku marca odnotowano spadki, mimo, że początek tego miesiąca był normalnym okresem funkcjonowania tego rodzaju działalności.



Rysunek 9 Liczba turystów korzystających z noclegów według województw
Źródło: (GUS, 2020)

Według wstępnych danych wynikających z raportu przygotowanego przez GUS wynika, że w marcu 2020 roku liczba turystów, którzy korzystają z obiektów noclegowych posiadających 10 lub więcej miejsc do spania była o ok 65% niższa niż miało to miejsce w marcu 2019 roku. Obiekty noclegowe w marcu 2020 odwiedziło około 935 tysięcy turystów z czego około 165 tysięcy osób z zagranicy oraz około 770 tysięcy z Polski. Największe spadki przekraczające średnią kraju wystąpiły w 6 województwach: mazowieckim, małopolskim, lubelskim, warmińsko-mazurskim, łódzkim i świętokrzyskim. Najniższe spadki odnotowano w województwie śląskim i podkarpackim. Turystów zagranicznych było mniej o 69%, a podróżnych z kraju o 63%. W porównaniu z marcem ubiegłego roku, tj. 2019, w raporcie szacuje się, że najmniej zmniejszy się ilość turystów w motelach (o 55%) i obiektach uzdrowiskowych (o 50%). Najbardziej odczuwać to będą schroniska, ponieważ ma zostać zmniejszona liczba turystów o ponad 70%. Ponadto w marcu bieżącego roku, tj. 2020 zmniejszyła się liczba obiektów noclegowych, które ogłaszają się na portalach rezerwacyjnych. Porównując 31 marca 2019 do 31 marca 2020 liczba obiektów noclegowych spadła o około 39% (GUS, 2020).

Liczba turystów w czasie trwania pandemii drastycznie zmalała co widać po ogromnym spadku rezerwacji miejsc noclegowych. Mimo to biura podróży nadal muszą rozwiązywać

sprawy z wcześniejszymi wycieczkami. Stosując się do wyżej wymienionej ustawy znajdującej się na początku podrzędziału należy uzgodnić z podróżnym formę porozumienia. Powołując się na Polską Organizację Turystyczną będą proponować klientom przełożenie terminu czy kierunku podróży, a także oferować voucher. Ponadto w tym czasie oferują m.in. wycieczki na kolejne miesiące. Gdy większość placówek biur podróży jest zamknięta, wszystkie sprawy załatwiane są drogą elektroniczną lub telefoniczną. Wszystko po to, by klient po czasie pandemii do nich wrócił. A co z podróżnymi, którzy postanowili nie kupować wycieczki w biurze turystycznym tylko wybrać się na wycieczkę korzystając z pośredników podróży?

2.3. Pośrednicy podróży i ich działania w czasie pandemii

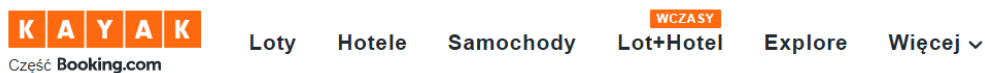
Mimo wielu lat doświadczenia czasy biur podróży powoli zaczynają przemijać. Jedną z głównych przyczyn jest posiadany obecnie potencjał technologii sztucznej inteligencji. Potocznie ten termin używany jest by opisać maszyny lub komputery, które imitują lub naśladują funkcje poznawcze, takie jak rozwiązywanie problemów czy uczenie się (Russell, 2009).

Branża turystyczna może dzięki sztucznej inteligencji przekraczać możliwości wyszukiwarek. Niektóre oferowane usługi turystyczne wykorzystują elementy sztucznej inteligencji, by analizować duże zbiory danych, wyciągać wnioski z wcześniejszych realizacji zamówień. Na ten moment nadrzędnym celem branży turystycznej jest “nauka” z wykorzystaniem spersonalizowanej obsługi klienta. Sztuczna inteligencja pomaga w wyborze usługi, gdyż umiejętność przetwarzania ogromnej ilości danych i tworzenie w krótkim czasie spersonalizowanego produktu jest szybsze niż ma to miejsce w tradycyjnych technologiach wyszukiwania. Każdą usługę powinno się odpowiednio spersonalizować dla potrzeb konkretnego klienta. Takie zdolności firmy pozwolą na silną przewagę konkurencyjną (A. N. Kazak, 2020).

Jadąc na wakacje samodzielnie zorganizowane z kwestii organizacyjnych ważne są trzy kwestie – nocleg, sposób transportu do miejsca docelowego jak i komunikacja w czasie wypoczynku. Czy istnieją strony, które oferują to wszystko na raz? Oczywiście, że tak, jedną z takich stron internetowych jest Kayak.

Kayak od 2013 roku wchodzi w skład Booking Holdings, w którym znajdują się również wspomniana wcześniej strona internetowa booking.com. Spółka jest lider światowego rynku

turystycznego online. Kayak pomaga podróżnikom z całego świata zaplanować wyjazdy. Wystarczy wpisać interesującą użytkownika kwestię, a strona przeszukuje setki innych stron, by ukazać podróżnikom potrzebne informacje do znalezienia odpowiednich hoteli, lotów, samochodów na wynajem czy pakietów wakacyjnych (KAYAK, 2020).



Rysunek 10 Zrzut ekranu ze strony internetowej KAYAK
Źródło: (KAYAK, 2020)

Zamieszczony powyżej rysunek ilustruje część strony internetowej Kayak. Wyszukiwarka lotów umożliwia nam wybór miejsca, do którego podróżnik chce się udać z możliwością m.in. ustalenia budżetu na bilet, czas trwania lotu czy pokazywanie lotu z przesiadkami lub bez. Zakładka z hotelami pozwala nam w wybranym przez użytkownika miejscu na świecie dokonywać rezerwacji z uwzględnieniem m.in. ceny, oceny gości, położenia, dzielnicy czy zezwala na sortowanie ofert od najtańszych do najdroższych. W wyborze samochodu Kayak porównuje ceny różnych firmy. Dzięki temu można wynająć to samo auto w innej firmie za niższe pieniądze. Zakładka “Lot+Hotel” jest stworzona dla tych mniej odważnych podróżników. Pozwala wyszukać najdogodniejszej oferty, która uwzględnia przelot w dane miejsce i zakwaterowanie. To są te najważniejsze zakładki, które ułatwiają wyszukiwanie lotów, hoteli i wynajem samochodu w jednym miejscu.

Biura podróży są zobligowane w wyniku pandemii do reakcji i ustalenia z klientem sposobu regulacji wycieczki. Jak jest w przypadku, kiedy użytkownik dokonuje zakupu dzięki stronie internetowej Kayak? Tutaj sprawa wygląda inaczej. Kayak jest pośrednikiem i jedyne co zrobił to poinformował o: zapoznaniu się z ograniczeniami oraz zmianami w dokonywaniu zmian, a także anulowaniu rezerwacji. Kayak na swojej stronie umieścił komunikat, który informuje, że jest to wyszukiwarka hoteli, lotów i samochodów. Podkreśla, że nie jest to tradycyjny portal rezerwacyjny. Jeśli podróżny chce uzyskać informacje odnośnie swojej rezerwacji musi nawiązać bezpośredni kontakt z dostawcą oferty. W takim razie podróżny jest zobligowany, by sam pisać do linii lotniczych, firm od wynajęcia samochodu czy tych związanych z noclegiem (KAYAK, 2020).



Rysunek 11 Logotypy wybranych pośredników podróży, tj. Skyscanner, FRU.PL, eSky, momondo, KIWI.COM
Źródło: (KAYAK, 2020), (eSky, 2020), (KIWI.COM, 2020), (Skyscanner, 2020), (momondo, 2020), (FRU.PL, 2020)

Wszystkie umieszczone powyżej logo pochodzą ze stron internetowych wyszukiwarek dla podróżników. Każda z tych stron posiada możliwość znalezienia dla podróżnego dogodnego lotu, miejsca zakwaterowania czy wynajem samochodu. Ponadto eSky oferuje również wyszukiwarkę ubezpieczeń podróżnych lub tych od kosztów rezygnacji z podróży. W czasach epidemii jest to z pewnością dobre rozwiązanie. Ponadto strona internetowa eSky umożliwia pomoc w momencie, gdy lot z powodu COVID-19 zostanie odwołany. Cały proces przedstawiony jest w kilku punktach. Najpierw linia lotnicza musi odwołać lot, później eSky przekazuje wiadomość do podróżnego o tym, że lot został odwołany i zaczyna proces dowiadywania się jakie są możliwości zwrotu za zakupiony bilet. Po skontaktowaniu się z linią lotniczą, eSky przekazuje informacje podróżnemu. Rodzaj formy zwrotu zależy tylko i wyłącznie od linii lotniczej i może być to zwrot pieniędzy na konto, voucher lub punkty. Jeśli istnieje kilka możliwości to podróżny wybiera tę opcję, którą on sam uważa za najbardziej korzystną. Jeśli czas oczekiwania się wydłuża to podróżny jest o tym poinformowany mailowo (eSky, 2020).

Serwis Kiwi pozwala na zwrot pieniędzy za pomocą 5 opcji. Pierwsza z nich polega na przekazaniu przez portal wszystkich danych, by podróżnik mógł zarządzać swoją rezerwacją. Automatycznie zostaną przesłane e-maile, kredyty, vouchery i zwroty kosztów, lecz bez udziału pomocy ze strony pracowników portalu. Jednak opcja ta jest dozwolona tylko gdy dany przewoźnik zezwala na przekazanie danych do zarządzania nimi samodzielnie. Druga opcja została nazwana "Szybki zwrot". Oferuje ona automatyczny zwrot wyliczony w formie kredytu na przyszłe rezerwacje, gdy przewoźnik odwoła podróż. Trzecia możliwość dotyczy bezpłatnego zwrotu z udzielonym wsparciem. Kiwi skontaktuje się z konkretnymi przewoźnikami, lecz proces ten może mieć wymiar nawet 3 miesięcy. Warto zapoznać się z zasadami danego przewoźnika, które dotyczą zwrotów, ponieważ może się okazać korzystniejsze wybranie opcji "szybki zwrot". Czwarta opcja to priorytetowy zwrot ze wsparciem, który polega na uiszczeniu opłaty w wysokości 20 euro. Po wpłacie wniosek podróżnego będzie traktowany priorytetowo, jednak proces ten może potrwać do 6 tygodni. Ostatnia możliwość to zmiana podróży, jednak przy wyborze tej opcji zwrot kosztów za przekładaną rezerwację nie będzie już możliwy (KIWI.COM, 2020).

Co oferuje Skyscanner? Radzi, by skontaktowali się z hotelem, linią lotniczą lub internetowym biurem podróży, gdzie podróżny dokonywał rezerwacji (Skyscanner, 2020). Taką samą postawę przedstawia Momondo. Serwis ten również nie przewiduje pomocy podróżnym i odsyła do bezpośredniego kontaktu z liniami lotniczymi, hotelem czy firmami od

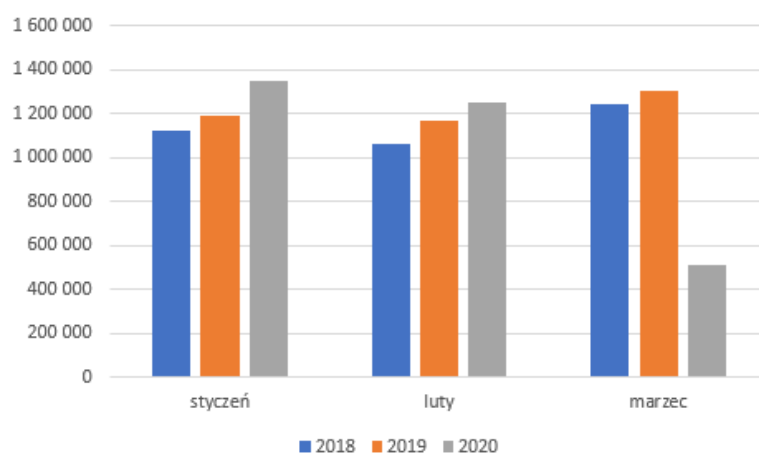
wynajmowania samochodów (momondo, 2020). Gdy lot zostanie odwołany strona internetowa FRU umożliwia pomoc pod wskazanym na ich stronie numerem telefonu lub mailowo. Oferuje podróżnemu, że znajdzie dla niego optymalne rozwiązanie (FRU.PL, 2020).

Jedni pośrednicy podróży wspierają osoby, które zakupiły konkretną usługę na ich stronie, inni wręcz przeciwnie. Te, które wykazują inicjatywę z pewnością mają więcej pracy, ale może to być zabieg, który pomoże w rozwoju firmy. Konsumenci w tym czasie potrzebują pomocy, a uzyskane dobre może zaowocować lojalnością i chęcią powrotu do danego pośrednika co jest w tym momencie bardzo poważne.

2.4. Porty lotnicze podczas trwania COVID-19

Lotniska w swoich statystykach najczęściej przedstawiają dane w podziale na trzy kategorie: loty czarterowe, regularne i ogółem. Prezentować można również całkowite liczby operacji lotniczych, czyli ilość startów i lądowań, a także przewozy cargo, czyli dostarczanie towaru drogą powietrzną. Najczęściej uwzględnia się całkowity ruch pasażerski i przewozy cargo.

Warszawa jest nie tylko stolicą Polski, ale również w posiadaniu ma największe lotnisko w Polsce. Niestety i to nie obroniło lotniska od zmniejszenia się ilości pasażerów. Od początku 2020 roku w ruchu międzynarodowym uczestniczyło 2,8 mln osób (spadek wynosi około 15,4%), w krajowym około 313,5 tys. Osób (spadek wynosi prawie 20%). Z ruchu tradycyjnego na tym lotnisku skorzystało 2, 614 mln pasażerów, co stanowi spadek o 16 procent. Ruch czarterowy stanowił 310 tysięcy - wzrost o 5,6%. Duży wpływ na wynik w marcu 2020 roku miała akcja #LOTdoDomu, która pozwoliła tysiącom Polaków wrócić do swoich domów. Przewozy ładunków w pierwszym kwartale 2020 roku wynosiły 22 251,2 tony. Wzrost wyniósł 3,7% i był związany z akcją #CargoDlaPolski, w której dostarczano niezbędnych materiałów dedykowanych dla służby zdrowia (Pasażer, 2020).



Rysunek 12 Całkowita ilość pasażerów na lotnisku Chopina w Warszawie w poszczególnych miesiącach i latach
 Źródło: Opracowanie własne na podstawie: (Pasażer, 2020)

Rok 2020 zapowiadał się bardzo korzystanie dla tego portu lotniczego biorąc pod uwagę miesiąc styczeń czy luty. Porównując styczeń 2019 roku, a ten sam miesiąc w 2020 roku odnotowano około 13% wzrost. Analogicznie porównując miesiąc luty zanotowano prawie 7% wzrost. Zakładać można, że w marcu 2020 roku również nastąpi wzrost liczby pasażerów na lotnisku Chopina w Warszawie, jednak pandemia mocno ograniczyła loty, a kolejny miesiąc wskazywał spadek liczby pasażerów.

Tabela 4 Całkowita ilość pasażerów na lotnisku Chopina w Warszawie w poszczególnych miesiącach i latach

Miesiąc	2018	2019	2020
styczeń	1 119 779	1 192 900	1 350 000
luty	1 058 890	1 168 100	1 249 000
marzec	1 240 061	1 300 000	513 000

Źródło: Opracowanie własne na podstawie: (Pasażer, 2020)

W danych umieszczonych powyżej umieszczono całkowity ruch pasażerki na lotnisku Chopina w Warszawie. W marcu 2020 roku skorzystało z tego lotniska łącznie 513 tys. pasażerów, a w marcu ubiegłego roku 1,3mln osób. Zanotowany spadek, który wynosi 61,7%. W dużej mierze pozostały procent to loty czarterowe we wspomnianej wyżej akcji #LOTdoDomu (Lotnisko Chopina, 2020).

W trójce największych portów lotniczych oprócz Warszawy znajdują się krakowski port lotniczy Balice, a także gdański port lotniczy im. Lecha Wałęsy. Również te porty lotnicze odnotowują spadek liczby pasażerów. Drastycznie pokazują to dane z lotniska w Krakowie, gdzie w kwietniu 2020 roku skorzystało z niego 52 pasażerów (Cybulak, 2020). Warto uwzględnić liczbę pasażerów w kwietniu 2019, która wynosiła 674 707 osób podróźnych.

Tabela 5 Całkowita ilość pasażerów na krakowskim i gdańskim lotnisku w poszczególnych miesiącach i latach

Miesiąc	2018	2019	2020
Kraków			
styczeń	440 657	510 621	628 906
luty	451 560	518 280	654 666
marzec	514 111	604 107	250 924
Gdańsk			
styczeń	320 614	318 953	374 355
luty	310 384	321 558	367 538
marzec	351 877	360 791	145 117

Źródło: Opracowanie własne na podstawie: (Pasażer, 2020)

Na obu portach lotniczych można odnotować wzrost z roku na rok liczby pasażerów w podanych miesiącach. Krakowskie lotnisko w marcu 2020 roku przyjęło 250 924 pasażerów, czyli aż o 353 000 pasażerów mniej, co stanowi 58% spadku w stosunku tego samego miesiąca ubiegłego roku. Z zaplanowanych prognoz na marzec 2020 roku spadek wynosi 66%. Łączna ilość obsłużonych pasażerów na rok 2020 wynosi 1 534 496, co sygnalizuje spadek o 98 000 mniej pasażerów niż w tym samym okresie poprzedniego roku (Włoszek, 2020). Gdańskie lotnisko w trzecim miesiącu kalendarzowym 2020 roku przyjęło 145 117 pasażerów, co w stosunku do marca 2019 roku stanowi również prawie 60% spadek liczby pasażerów.

Katowickie lotnisko w Pyrzowicach nie jest największe w Polsce, ale cieszy się dużym zainteresowaniem przez spory udział taniej linii lotniczej Wizzair. Ze względu na całkowitą liczbę przewiezionych pasażerów w 2019 roku linia ta stanowiła prawie 42%. Na drugim miejscu w tej samej klasyfikacji znajdują się loty czarterowa i wynoszą dokładnie 41,43%. W 2020 roku Wizzair stanowi prawie 45%, a loty czarterowe niecałe 17% przez wzrost linii lotniczej Ryanair, która wynosi prawie 27% (Katowice Airport, 2020). Ilość całkowitego ruchu pasażerskiego w marcu 2020 roku jest drastycznie niska w porównaniu do tego samego miesiąca, ale rok wcześniej. Wizzair i Ryanair będącymi największymi przewoźnikami pasażerskimi na tym lotnisku będą odczuwać straty

Tabela 6 Całkowita ilość pasażerów na katowickim lotnisku w poszczególnych miesiącach i latach

Miesiąc	2019	2020	%
styczeń	234 872	290 338	23.62%
luty	227 333	264 895	16.52%
marzec	250 181	96 621	-61.38%

Źródło: Opracowanie własne na podstawie: (Katowice Airport, 2020)

Dokonano porównania trzech pierwszych miesięcy w roku, tj. styczeń, luty, marzec bieżącego roku i roku ubiegłego. Z podsumowania wynika, że pierwsza dwa miesiące 2020 roku był korzystniejsze dla ruchu pasażerskiego niż w roku ubiegłym. W wyniku pandemii w marcu bieżącego roku odnotowano prawie 62% spadek ilości pasażerów względem roku poprzedniego, tj. 2019. Liczba pasażerów w trzecim miesiącu roku kalendarzowego w ubiegłym roku wynosiła 250 181, a w tym samym miesiącu rok później, tj. 2020 roku wynosiła 96 621 pasażerów (Katowice Airport, 2020).

Tabela 7 Całkowity przewóz cargo (wyrażony w tonach) zanotowany na katowickim lotnisku w poszczególnych miesiącach i latach

Miesiąc	2019	2020	%
styczeń	1742	1 590	-8.73%
luty	1 546	1 529	-1.1%
marzec	1 624	1 745	7.45%

Źródło: Opracowanie własne na podstawie: (Katowice Airport, 2020)

Umieszczone dane znajdujące się powyżej obrazują całkowity przewóz cargo zanotowany w katowickim lotnisku w Pyrzowicach. Wzrost dostarczania towarów drogą powietrzną w marcu 2020 roku wzrósł o ponad 7% względem tego samego miesiąca w roku 2019. Jest to jedyny odnotowany wzrost przewozu na tym lotnisku.

Zmiany w całkowitej ilości pasażerów nie są widoczne tylko w Polsce. Największe lotnisko w Europie pod względem ilości pasażerów również odczuło ogromną zmianę. Wzmianka dotyczy londyńskiego lotniska Heathrow. Całkowita wielkość tego lotniska wynosi 1227 hektarów. Liczba pasażerów nie spadała poniżej 4 mln osób na miesiąc miesiąca od ponad dekady, aż do marca 2020 roku (Heathrow Our Company , 2020).

Tabela 8 Całkowita ilość pasażerów na lotnisku Heathrow w poszczególnych miesiącach i latach

Miesiąc	2018	2019	2020
styczeń	5 804 671	5 927 543	6 099 370
luty	5 391 855	5 482 288	5 441 862
marzec	6 492 752	6 527 489	3 106 845

Źródło: Opracowanie własne na podstawie: (Heathrow Our Company , 2020)

Zamieszczone powyżej dane z tabeli pokazują jak, że w marcu 2020 roku odnotowano o ponad 50% spadku ilości pasażerów w porównaniu do tego samego miesiąca rok wcześniej, a dokładnie 3 420 644 pasażerów było mniej na lotnisku. Ostatni przypadek, w których pasażerów było mniej niż 4,5 mln miał miejsce w kwietniu 2010 roku i wynosiło 4 446 530 pasażerów (Heathrow Our Company , 2020). To drastyczny spadek liczby pasażerów.

Każdy pasażer to zysk dla portu lotniczego. Straty, które za sam marzec ponoszą linie lotnicze są katastrofalnie duże i liczone w milionach, a nawet miliardach złotych lub innej waluty danego państwa. Każdy dzień bez lotu sprawia, że linie lotnicze są coraz bliżej bankructwa. Linie lotnicze musiały zmniejszyć personel poprzez zwolnienia, a pozostali pracownicy muszą liczyć się ze zmniejszeniem wynagrodzenia. Najtrudniejsze w tym wszystkim jest fakt, że nie da się zaplanować, kiedy loty będą wznowione. Są przypuszczenia, jednak najważniejszym wyznacznikiem jest rząd danego państwa i liczba zarażonych COVID-19. Nawet jeśli samoloty będą wznosić się w powietrze to czy ludzie będą chcieli latać? Czy strach przed zarażeniem będzie silniejszy niż podróże? Czy w post epidemicznym świecie będzie można mówić o podróżach?

3. Przyszłe podróże Polaków w post epidemicznym świecie

W celu uzyskania kompetentnych i miarodajnych wyników badań należy posłużyć się odpowiednimi metodami oraz narzędziami badawczymi. W owej pracy do pomiaru posłużono się narzędziem do badań empirycznych. Dokładnie zastosowano ankietę internetową. Ankietę definiuje się jako technikę, która używana jest w naukach społecznych, Posługuje się narzędziem, które nazywane jest kwestionariuszem ankiety. Ma specyficzną i pisemną formę wywiadu. Ankieta jest badaniem skategoryzowanym, w którym ściśle określone są zasady, a także zespół reguł właściwe dla danego badania (Sztumski, 1995). Metodę badawczą jaką jest wyżej omówiona ankieta można przeprowadzić w środowisku internetowym. Pozwala to na poszerzanie grona respondentów, ponieważ nie jest istotna długość bądź szerokość geograficzna. Respondent może przebywać w innym województwie, a nawet znajdować się na innym kontynencie. Nie jest to przeszkodą podczas wypełniania ankiety internetowej. Ponadto żaden z respondentów nie jest zobligowany do natychmiastowego wypełnienia ankiety – sam decyduje o tym kiedy udzieli odpowiedzi na pytania. Pozwala to na większą elastyczność i przewagę nad ankietą tradycyjną. Nawiązując do obecnej sytuacji w czasie panowania epidemii COVID-19 znacznie bezpieczniejsza jest forma ankiety internetowej, niż tej tradycyjnej.

3.1. Charakterystyka grupy badawczej

Na potrzeby owej pracy została utworzona ankieta internetowa, która dotyczy przyszłych podróży Polaków w post epidemicznym świecie wywołana epidemią COVID-19. Kwestionariusz ankiety składa się z 25 pytań, w których to zawarte jest 20 pytań merytorycznych podzielonych na odpowiednie sekcje, a także 5 pytań stanowiących metryczkę - płeć, wiek, miejsce zamieszkania, sytuacja zawodowa.

Przeprowadzając ankietę internetową głównym celem było uzyskanie odpowiedzi na nurtujące ankietowanego pytanie turystyka będzie funkcjonować jak przed epidemią COVID-19 i czy respondenci nadal wyrażają chęć podróży. Do celów szczegółowych badania umieszczonych w pierwszej części ankiety (pytania 1 – 10) należało zbadanie ogólnych preferencji podróżniczych i czy Polacy podróżują. Dzięki odpowiedziom respondentów można zbadać częstotliwość wyjazdów zarówno tygodniowych jak i weekendowych. Istotnym celem było zebranie informacji dotyczących preferencji podróżniczych - wycieczki po Polsce czy

zagraniczne. Pozwoliło to na dokonanie dalszej analizy. Jeśli respondent dokonał pierwszego wyboru to dalsze pytania dotyczyły preferencji podróży po Polsce. Dalsza analiza dotyczyła zbadania jak organizuje się wyjazdy po kraju, a jak te zagraniczne. Do celów szczegółowych należało również zanalizowanie wyborów respondentów co do pośredników turystycznych czy biur podróży.

Druga część ankiety i zawarte w niej pytania (11-16) miały na celu zbadać jak epidemia COVID-19 wpłynęła na turystykę. Celem pytań była odpowiedź na pytanie czy mimo COVID-19 biura podróży i pośrednicy turystyczni spełniają swoje zadania i udzielają pomocy w czasie zarazy. Do celów szczegółowych należało zbadanie czy przez pandemię COVID-19 podróżni musieli odwołać swój wyjazd. Jeśli został on odwołany to respondent odpowiadał na pytania związane z organizacją wyjazdów. Również zbadano poziom pomocy ze strony biur podróży jak i pośredników turystycznych odnosząc się do zwrotu kosztów wycieczki za niezrealizowane podróże.

Trzecia część ankiety umieszczona w pytaniach od 17 do 20 dotyczy przyszłości turystyki. Do celów szczegółowych należało zbadanie czy respondenci mimo utrudnień COVID-19 będą podróżować po swoim ojczystym kraju i poza granicami. Ponadto dokonano analizy przyszłych podróży ankietowanych w post epidemicznym świecie.

Badanie zostało przeprowadzone w okresie 01.05.2020r. - 20.05.2020r. drogą elektroniczną za pomocą formularza Google. Ankieta internetowa została udostępniona na portalach dla studentów i absolwentów uczelni wyżej Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach, a także grupach podróży umieszczonych na portalach społecznościowych Facebook. Przed rozpoczęciem badania postawiono hipotezy:

- H1: Przypuszcza się, że społeczeństwo preferuje podróże zagraniczne niż te po Polsce.
- H2: Zakłada się, że społeczeństwo planuje o wiele wcześniej swoje wyjazdy i przynajmniej 60% musiała odwołać swój wyjazd z powodu COVID-19.
- H3: Przypuszcza się, że ludzie, którzy korzystają z biura podróży mają mniejszy kłopot ze zwrotem pieniędzy za odwołane wyjazdy z powodu COVID-19.
- H4: Zakłada się, że najrozsądniejszym obostrzeniem będzie wykonywanie testów na COVID-19 podróżnym.
- H5: Przypuszcza się, że społeczeństwo w przedziale wiekowym od 18-24 planuje swoje podróże w ciągu najbliższych 6 miesięcy.

W celu weryfikacji postawionych hipotez przeprowadzono badanie w postaci ankiety internetowej. Uzyskanie wyniki zostaną przeanalizowane, a wyciągnięte z nich wnioski pozwolą na zatwierdzenie lub odrzucenie wyżej postawionych hipotez.

W przeprowadzonym badaniu brało udział 286 respondentów. Ankietowanych podzielono na płeć, wiek, wykształcenie, miejsce zamieszkania, a także sytuację zawodową. Dokładna charakterystyka respondentów umieszczona jest w tabeli poniżej.

Tabela 9 Charakterystyka grupy badawczej (w liczbach)

Wyszczególnienie		Ogółem	Próba badawcza				
			<18	18-24	25-34	35-45	>45
Płeć	Kobieta	228	-	162	56	5	5
	Mężczyzna	58	3	34	19	1	1
Wykształcenie	Gimnazjalne	1	-	1	-	-	-
	Podstawowe	2	1	-	-	1	-
	Średnie	128	2	113	9	1	3
	Wyższe	152	-	80	66	4	2
	Zawodowe	3	-	2	-	-	1
Miejsce zamieszkania	Wieś	61	1	50	7	1	2
	Miasto do 50 tys.	44	2	29	12	1	-
	Miasto do 100 tys.	37	-	32	3	2	-
	Miasto do 300 tys.	68	-	43	22	1	2
	Miasto powyżej 300 tys.	76	-	42	31	2	1
Sytuacja zawodowa	Bezrobotny	11	-	2	7	1	1
	Pracujący	80	-	19	55	3	3
	Uczeń/Student	90	3	86	1	-	-
	Student pracujący	102	-	89	12	1	-
	Emeryt/Rencista	3	-	-	-	1	2

Źródło: Opracowanie własne

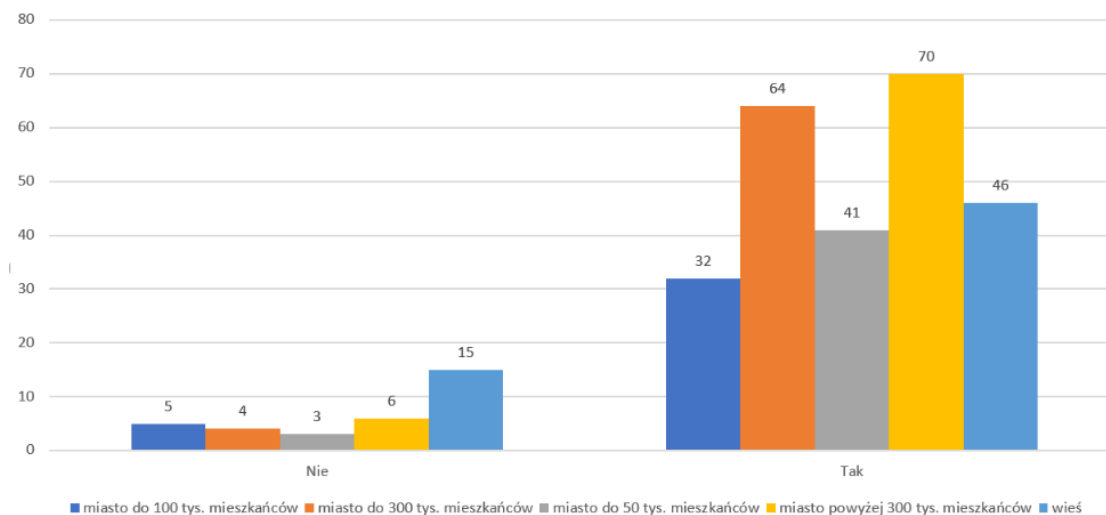
Wśród ankietowanych to kobiety udzieliły większej ilości odpowiedzi i stanowi to 85% wśród całej grupy respondentów. Charakterystyka ankietowanych umieszczona powyżej podzielona jest względem wieku. Dzięki temu łatwo dokonać weryfikacji względem wykształcenia czy sytuacji zawodowej. Zastanawiać może fakt jak osoba nie mająca jeszcze

18 lat może mieć wykształcenie średnie. Mogła to wypełniać osoba, która pochodzi z innego kraju, w którym takie wykształcenie zdobywa się wcześniej, jak np. Ukraina. Największa ilość zarówno kobiet jak i mężczyzn występuje w przedziale wiekowym od 18 do 24 lat. Spowodowane jest to stronami społecznościowymi na których była umieszczona ankieta internetowa. Ta sama przyczyna dotyczy wykształcenia, ponieważ największa ilość respondentów ma wykształcenie średnie i wyższe w przedziale wiekowym 18-24 lata. Największa ilość ankietowanych mieszka w mieście powyżej 300 tysięcy mieszkańców i stanowią oni około ¼ wszystkich badanych. Umieszczając ankietę na portalu, który zrzesza dużą liczbę studentów i absolwentów uczelni, nie zaskakuje fakt, że największa ilość respondentów to uczniowie i studenci oraz studenci pracujący. Łącznie stanowią ponad 65% wszystkich ankietowanych.

3.2. Analiza wyników badań

Ankieta internetowa była podzielona na część merytoryczną i tą związaną z metryczką. W pierwszej części ankiety internetowej wystąpiło 21 pytań podzielonych na trzy bloki tematyczne. Pytania do 1 do 10 dotyczyły ogólnych preferencji podróżniczych ankietowanych, kolejne od 11 do 16 dostarczało informacji o tym czy COVID-19 wpłynął na turystykę, a pytania od 17 do 20 miały udzielić odpowiedzi na temat przyszłości związanej z podróżowaniem i turystyką. Pytania związane z metryczką będą pomocne w omawianiu i analizowaniu wyników. Poszczególne dane będą analizowane pod kątem płci, przedziału wiekowego, miejsca zamieszkania, wykształcenia czy sytuacji zawodowej.

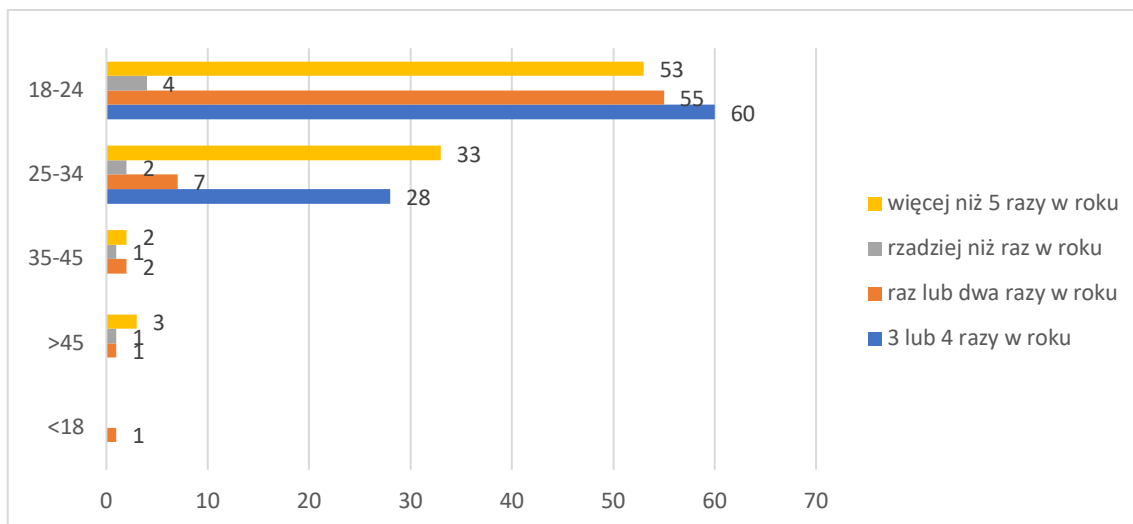
W pierwszym zadanym pytaniu ankietowany udzielił odpowiedzi odnoszącej się do wyjazdów weekendowych i tygodniowych. Jeśli respondent podróżuje w krótszym lub dłuższym okresie czasu to będzie poproszony o przejście do następnego pytania. W momencie, kiedy badany zadeklaruje, że nie wyjeżdża na wyjazdy weekendowe lub tygodniowe będzie skierowany do sekcji pytań związanych z metryczką. Pytanie ma na celu zweryfikowanie Wynik pierwszego pytania przedstawia rysunek znajdujący się poniżej.



Rysunek 13 Uczestnictwo w wyjazdach weekendowych lub tygodniowych z podziałem na miejsce zamieszkania (w liczbach)
Źródło: Opracowanie własne

Powyższy wykres przedstawiony jest w liczbach. Pytanie dotyczyło uczestnictwa w wyjazdach weekendowych lub tygodniowych. 253 respondentów udzieliło pozytywnej odpowiedzi, jeśli chodzi o wyjazdy krótko lub długoterminowe i stanowili oni ponad 88% wszystkich badanych. Jest to istotny procent, ponieważ to Ci ankietowani będą odpowiadać na kolejne pytania merytoryczne. Najczęściej wyjeżdżają ankietowani z miast powyżej 300 tysięcy mieszkańców, zaraz za nimi znajdują się badani, którzy zamieszkują miasta do 300 tysięcy mieszkańców. Może być to związane z ankietowanymi, którzy obecnie mieszkają w większym mieście, ponieważ przeprowadzili się, by móc studiować. W grupie ankietowanych, którzy nie zadeklarowali, że podróżują krótko lub długoterminowo są respondenci mieszkający na wsi. Stanowią prawie 50% wszystkich ankietowanych, którzy nie przemierzają się w celach turystycznych.

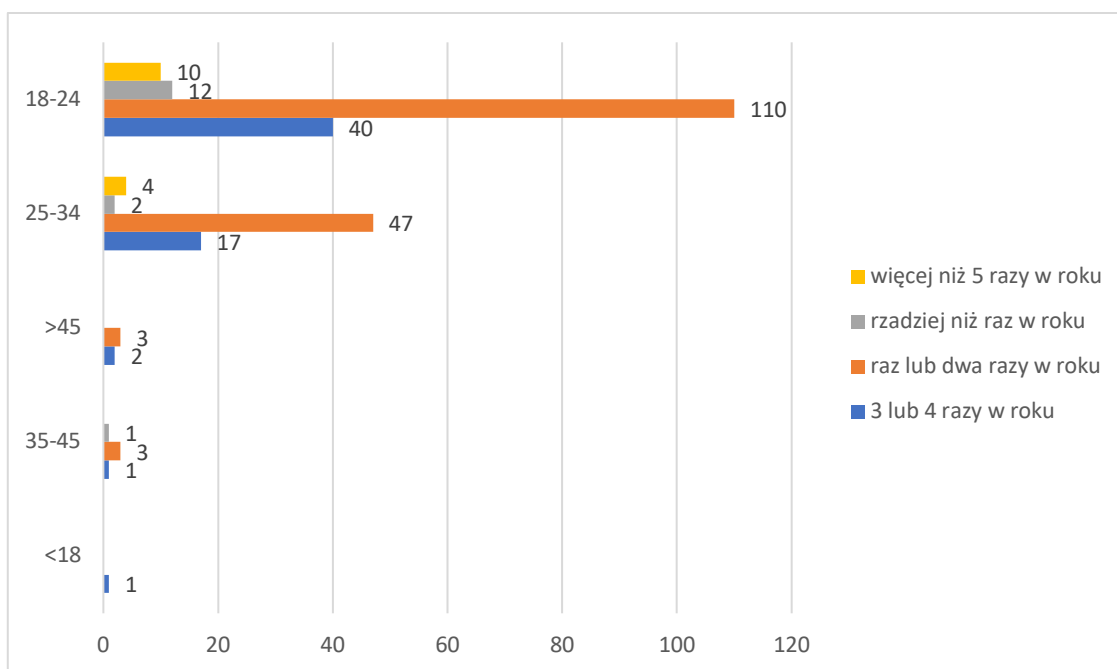
Drugie pytanie dotyczyło częstotliwości, czyli jak często ankietowany wyjeżdża na wyjazdy weekendowe. Respondenci mieli do wyboru 4 opcje – więcej niż 5 razy roku, 3 lub 4 razy w roku, raz lub dwa razy w roku, rzadziej niż raz w roku. Wynik badania z podziałem na wiek przedstawiono poniżej.



Rysunek 14 Częstotliwość wyjazdów weekendowych z podziałem na wiek (w liczbach)
Źródło: Opracowanie własne

Liczba wszystkich ankietowanych wynosiła 253, ponieważ jeśli ktoś w pierwszym pytaniu zadeklarował, że nie wyjeżdża na wyjazdy weekendowe ani tygodniowe to przechodzi automatycznie do pytań związanych z metryczką. Najwięcej ankietowanych było w przedziale wiekowym od 18 do 24 lat, a w nim najczęściej badani wyjeżdżają na wyjazdy weekendowe 3 lub 4 razy w roku. Stanowią oni ponad 20% wszystkich ankietowanych i ponad 30% z grupy wiekowej od 18 do 24 lat. Nieznacznie w tej grupie wiekowej różnią się wyniki podróżowania częściej niż 5 razy w roku i raz lub dwa razy w roku. W przedziale wiekowym od 25 do 34 lat ankietowani, którzy stanowią większość podróżują w weekendy 3 lub 4 razy w tygodniu lub więcej. Może to być uwarunkowane posiadaniem pracy i możliwościami finansowymi, które pozwalają na takie wyjazdy. Interesujące są głosy osób, które ukończyły 45 rok życia, ponieważ ankietowani z tej grupy wiekowej najczęściej podróżują 5 razy w roku lub częściej. Może to być spowodowane większą ilością czasu z powodu np. przejścia na emeryturę.

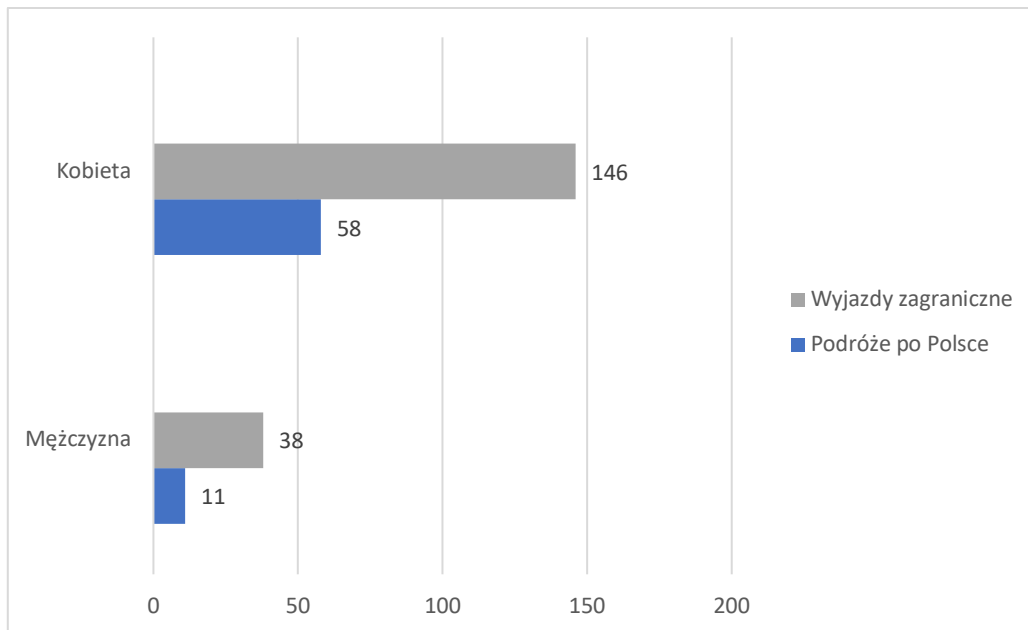
Następne pytanie dotyczyło częstotliwości z jaką ankietowany bierze udział w wyjazdach tygodniowych. Respondenci tak jak w poprzednim pytaniu mieli 4 opcje wyboru odpowiedzi – rzadziej niż raz w roku, raz lub dwa razy w roku, 3 lub 4 razy w roku i więcej niż 5 razy w roku. Wynik badania z podziałem na wiek znajduje się rysunku poniżej.



Rysunek 15 Częstotliwość wyjazdów tygodniowych z podziałem na wiek (w liczbach)
Źródło: Opracowanie własne

Suma wszystkich badanych wynosi 253 osoby. Największa ilość ankietowanych najczęściej podróżuje na wyjazdy tygodniowe raz lub dwa razy w roku. Osoby te stanowią prawie 65% wszystkich badanych. 3 lub 4 razy w roku podróżują respondenci, którzy stanowią około 25%, czyli prawie $\frac{1}{4}$ wszystkich ankietowanych. Ponad 5% wszystkich badanych stanowią zarówno osoby, które podróżują więcej niż 5 razy w roku i rzadziej niż raz w roku. Może to stanowić wniosek, że ankietowani wybierają się w podróżuje tygodniowe więcej niż raz w roku, ale nie częściej niż 5 razy w roku.

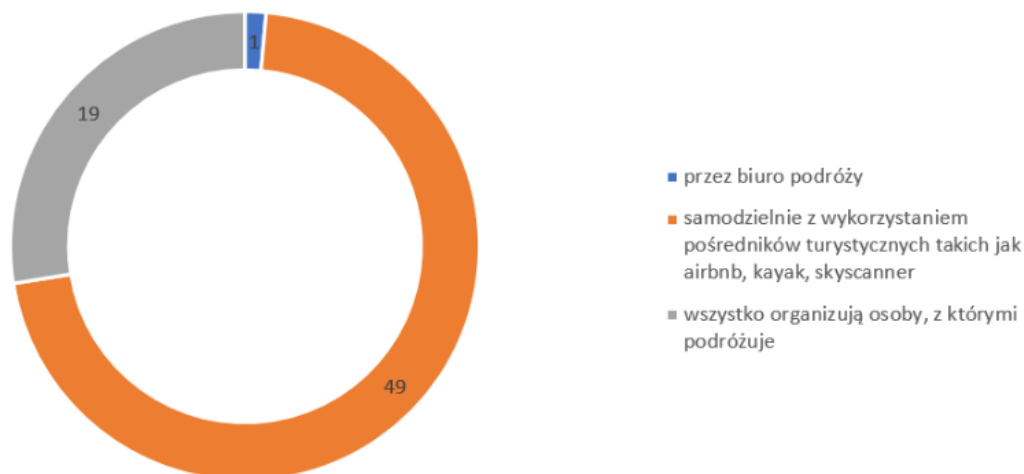
W kolejnym pytaniu ankietowani zapytani byli o preferencje podróżnicze, a dokładniej czy wolą podróżować po Polsce czy raczej są zwolennikami wyjazdów zagranicznych. Taki też mieli wybór odpowiedzi, czyli czy preferują podróże po Polsce czy raczej te poza granicę swojego kraju. Odpowiedzi ankietowych z podziałem na płeć zaprezentowane są na rysunku poniżej.



Rysunek 16 Preferencje podróżnicze dotyczące podróży po Polsce lub wyjazdów zagranicznych z podziałem na płeć
 Źródło: Opracowanie własne

Liczba wszystkich ankietowanych wynosi 253 osoby. Ponad 70% kobiet zadeklarowało w ankiecie, że woli wyjazdy zagraniczne. Wśród badanych mężczyzn około 77% wybrało wyjazdy zagraniczne. Można, więc wywnioskować, że jeśli grupa ankietowanych wydaje pieniądze to woli przeznaczyć je na podróże poza granice swojego kraju. Może to być również związane z liczbą dni urlopowych czy cenami w polskiej turystyce, które bywają porównywalne z zagranicznymi krajami. Odnosząc się do hipotezy, która brzmiała: Przypuszcza się, że społeczeństwo preferuje podróże zagraniczne niż te po Polsce, trzeba ją potwierdzić. Ponad 70% wszystkich respondentów woli podróże zagraniczne.

Kolejne pytania będą uzależnione od odpowiedzi udzielonej przez respondenta w pytaniu poprzednim. Jeśli badany wybrał, że woli podróżować po Polsce to zostanie zadane mu pytanie jak najczęściej organizuje wyjazdy po Polsce. Do dyspozycji w wyborze ankietowany ma 3 warianty – organizowanie przez biuro podróży, samodzielnie z wykorzystaniem pośredników turystycznych i organizacja bierna, czyli wyjazd zaplanowany przez znajomych. Wynik badania przedstawiony jest na rysunku poniżej.

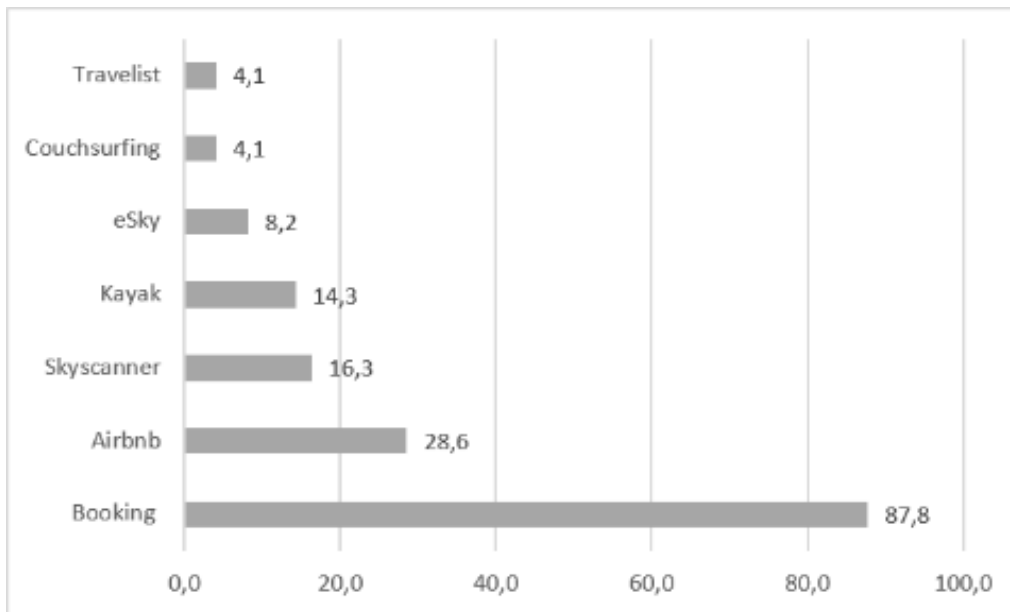


Rysunek 17 Organizacja wyjazdów w Polsce (w liczbach)
Źródło: Opracowanie własne

Liczba wszystkich ankietowanych wynosi 69 respondentów. Respondenci organizujący wyjazdy po Polsce w większości organizują je samodzielnie - stanowią oni ponad 70% wszystkich odpowiedzi. Ponad ¼ badanych podróżując po Polsce wybiera biuro podróży. Wyjazdy po kraju cieszą się zainteresowaniem podróżujących i turyści nie zdają się całkowicie na swoich znajomych.

W następnym pytaniu odnoszącym się do sposobu podróżowania po Polsce z wykorzystaniem biura podróży wyróżniono tylko jedną ankietowaną. Możliwość wyboru było pięć, a w nich takie biura podróży jak: Itaka, TUI Poland, Rainbow, Travelplanet oraz Wakacje.pl. Badana zadeklarowała, że największa liczba ankietowanych korzysta z biura podróży TUI Poland. Należy podkreślić, że osoby podróżujące po kraju wybierają samodzielne planowanie podróży. Może to wynikać z faktu, że podróżni nie oddalają się z dala od miejsca zamieszkania i mają pewność, że nawet jeśli nie znajdą noclegu to mogą wrócić do mieszkania. Ponadto nie występuje bariera językowa.

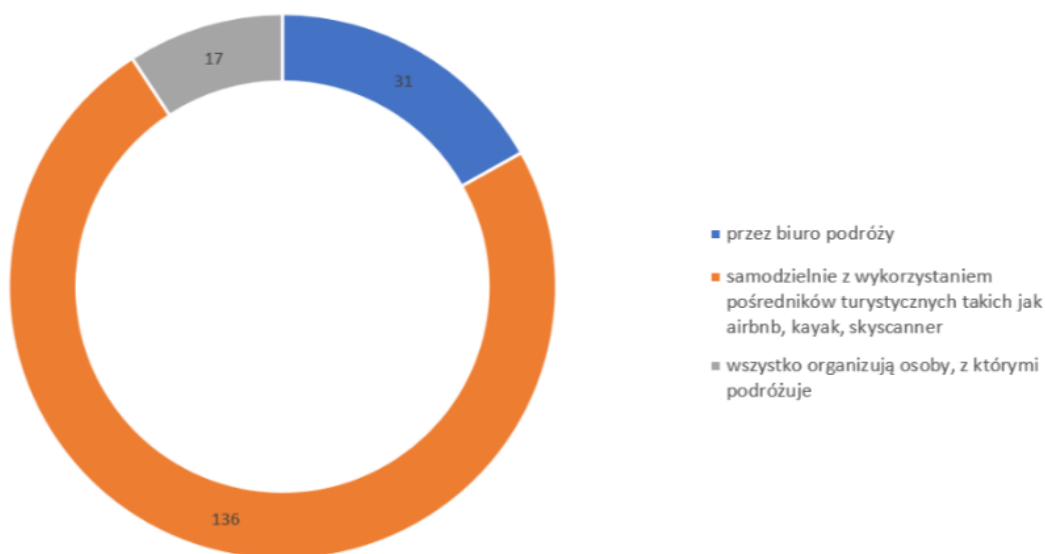
Na następne pytanie odpowiedzieli respondenci, którzy zadeklarowali większe zainteresowanie podróżowaniem po Polsce z wykorzystaniem pośredników turystycznych. Do wyboru mieli takie odpowiedzi jak: Airbnb, Skyscanner, Kayak, Kiwi, Fru, momondo, eSky oraz Booking. W wyborach odpowiedzi, była również możliwość napisania odpowiedzi otwartej. Pytanie było wielokrotnego wyboru skąd dokonano 80 wyborów, a odpowiadało na nie 49 respondentów.



Rysunek 18 Organizacja wyjazdów w Polsce z wykorzystaniem pośredników podróży (w procentach)
Źródło: Opracowanie własne

Wyniki są przedstawione procentowo. Z możliwości wyboru ankietowani wykorzystali tylko Airbnb, Kayak, Skyscanner, eSky i cieszący się dużą popularnością Booking. Z możliwości udzielania otwartej odpowiedzi skorzystały łącznie 4 osoby. Dwie z nich odpowiedziały, że podczas wakacji organizowanych w Polsce korzystają z pośredników turystycznych takich jak Travelist. Kolejne 2 osoby zadeklarowały, że korzysta z Couchsurfingu, czyli bezpłatnego noclegu, w którym to osoby goszczą podróżników. Portal ma na celu poznawanie nowych kultur oraz zrzeszać ludzi z całego świata. Jednak największym rozgłosem cieszy się portal Booking i stanowi około 88% wszystkich odpowiedzi.

Na następne pytania odpowiadają respondenci, którzy udzielili pozytywnej odpowiedzi odnośnie preferencji wyjazdów zagranicznych. Badany mógł wybrać spośród opcji odpowiedzi organizowania wyjazdów zagranicznych. Do wyboru były trzy warianty - przez biuro podróży, samodzielnie z wykorzystaniem pośredników turystycznych lub organizowanie wyjazdu poprzez znajomych. Odpowiedzi są umieszczone na rysunku poniżej.



Rysunek 19 Organizacja wyjazdów zagranicznych
 Źródło: Opracowanie własne

Suma wszystkich respondentów wynosi 184 osoby. Wśród nich około 74% badanych wybiera podróże zagraniczne zorganizowane samodzielnie z wykorzystaniem pośredników turystycznych. Może to oznaczać, że respondenci nie obawiają się barier językowych i są w stanie porozumieć się innym językiem niż polski. Wyjazdy organizowane samodzielnie zazwyczaj są tańsze co może być również argumentem za organizacją takich podróży z pośrednikami podróży. Badani, którzy wybierając się poza granicę Polski i korzystają z usług biura turystycznego stanowią około 17% wszystkich ankietowanych. Niecałe 10% respondentów jadąc na wyjazd zagraniczny polega na swoich znajomych i to oni organizują cały wyjazd.

Kolejne pytanie dotyczy podróży zagranicznych, w których to respondenci korzystają z pośredników podróży. W pytaniu można było wybrać wielokrotnych odpowiedzi tj. Airbnb, Skyscanner, Kayak, Kiwi, Fru, momondo, eSky oraz Boobooking. W tym pytaniu była możliwość, by udzielić odpowiedzi otwartej. W związku z podaniem sporej ilości tych odpowiedzi, zostaną one przedstawione w tabeli poniżej.

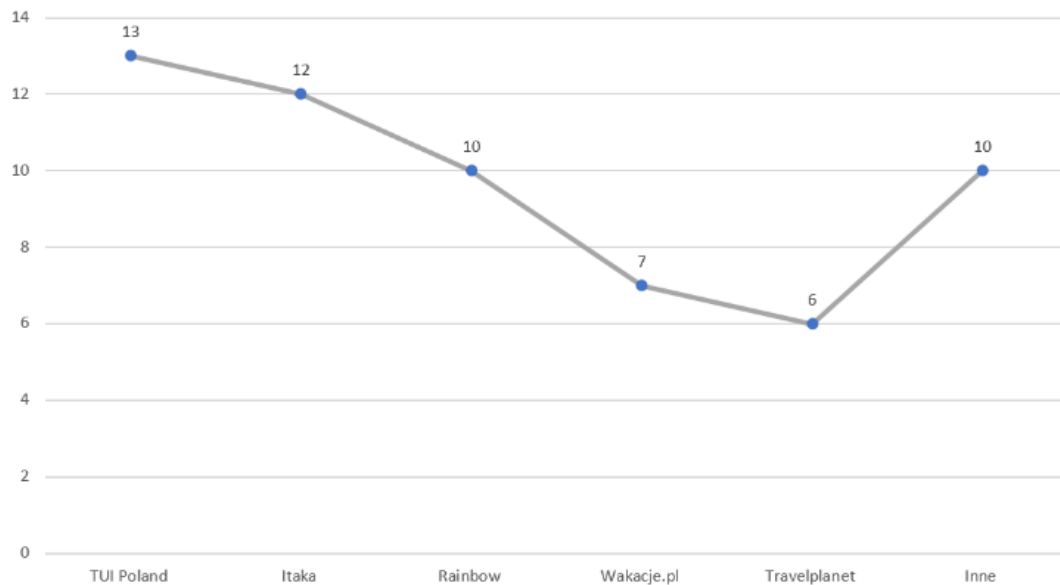
Tabela 10 Organizacja wyjazdów zagranicznych z wykorzystaniem pośredników turystycznych (w liczbach)

Wyszczególnienie	Liczba odpowiedzi
Wybór z podanych możliwości	
Booking	126
Airbnb	81
Skyscanner	69
eSky	34
Kayak	29
momondo	17
Kiwi	11
Fru	5
Odpowiedzi otwarte	
Expedia	1
Rentalcars	1
Azair.eu	2
Couchsurfing	1
Google flighs	1
Triverna, Travelist	1

Źródło: Opracowanie własne

W podróżach zarówno po Polsce jak i tych zagranicznych Booking jest najbardziej popularny. Ankietowani w wyjazdach poza granicę Polski wybrali ten portal w 92,6% odpowiedzi. Dużym zaufaniem wśród pośredników turystyczny cieszy się Airbnb. Z tego portalu korzysta prawie 60% ankietowanych. W ścisłej czołówce uplasował się Skyscanner, który to stanowi trochę ponad 50% odpowiedzi ankietowanych. ¼ badanych deklaruje, że korzysta do samodzielnego podróżowania portalu eSky. Ponad 20% respondentów oświadcza, że zna i używa portali Kayak. Z odpowiedzi otwartych dwóch ankietowanych wytypowało Azair.eu. Pozostałe odpowiedzi wymienione w wyżej zamieszczonej tabeli to jednokrotne odpowiedzi.

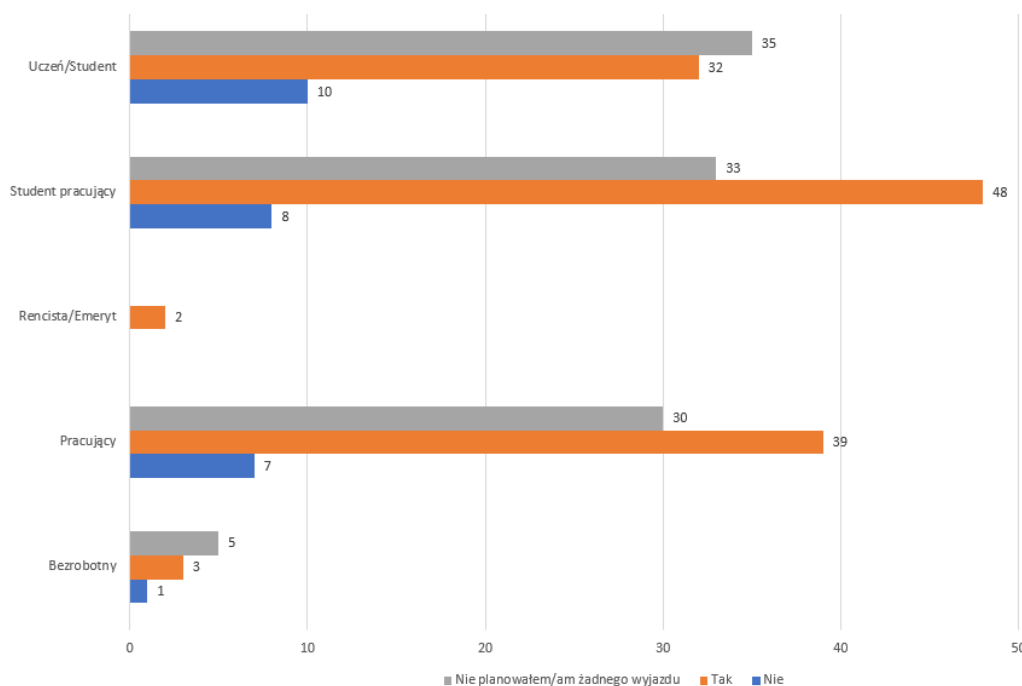
Ostatnie pytanie dotyczy podróży zagranicznych z wykorzystaniem biur podróży. Pytanie zawierało możliwości wyboru spośród takich biur podróży jak: Itaka, TUI Poland, Rainbow, Travelplanet oraz Wakacje.pl. Ankietowani mieli możliwość wpisania innego biura podróży, z którego korzystają. Pytanie było wielokrotnego wyboru, co oznacza, że jeden badany mógł wybrać kilka odpowiedzi. Wyniki zostaną przedstawione na poniższym wykresie.



Rysunek 20 Organizacja wyjazdów zagranicznych z wykorzystaniem biur podróży (w liczbach)
 Źródło: Opracowanie własne

Suma wszystkich ankietowanych udzielających odpowiedzi na to pytanie wynosiła 31 osoby. Największą popularnością wśród biur podróży wybieranych na zagraniczne podróże przez respondentów jest TUI Poland, stanowi ponad 40% odpowiedzi. W innych znajdują się wszystkie otwarte odpowiedzi respondentów. Zadeklarowali oni, że wyjeżdżając granicę Polski korzystają z takich biur podróży: Tęcza, Index, Artus, Rego-Bis, Coral Travel, Nadwiślańska Agencja Turystyczna, Horyzonty. Wymienione biura podróży należą do pojedynczych odpowiedzi. Trójka badanych oznajmiła, że korzystała ze Student Travel.

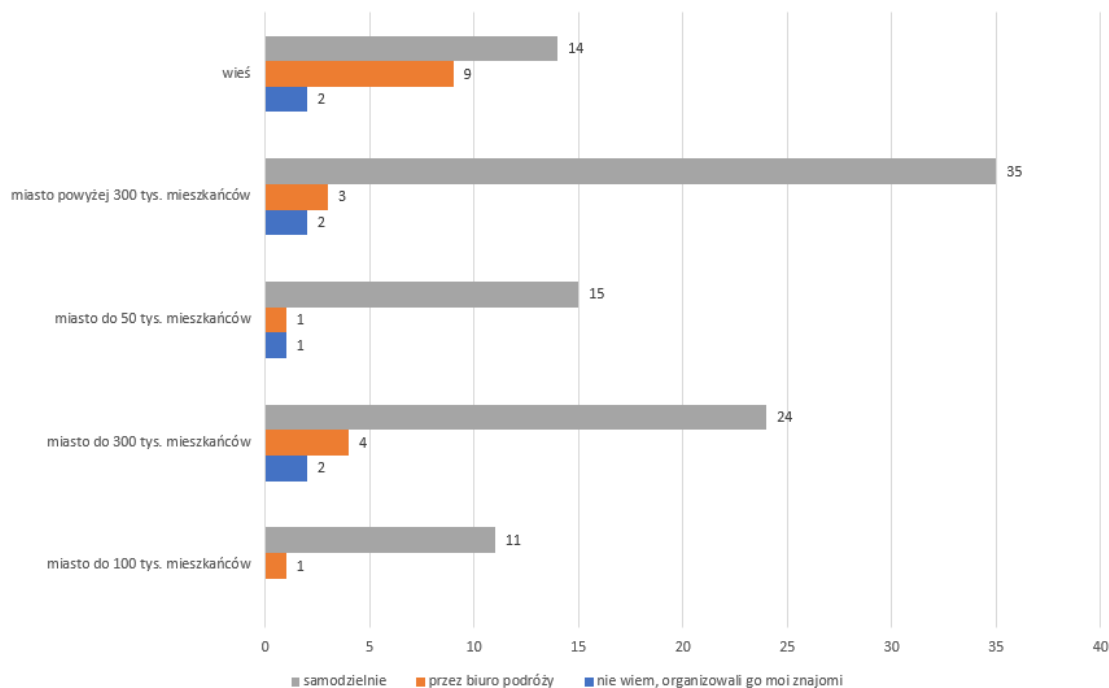
To pytanie zamyka pytania związane z preferencjami podróżniczymi respondentów. Teraz ankietowany przechodzi do części, w której bada się wpływ COVID-19 na obecne podróże badanych. Pierwsze pytanie z tej części dotyczy ustalenia czy ankietowany musiał odwołać swój zaplanowany wyjazd z przyczyn COVID-19. Respondenci mieli do wyboru trzy możliwości: tak, nie oraz nie wiem, organizowali go moi znajomi.



Rysunek 21 Odwołana ilość wyjazdów z powodu COVID-19 z podziałem na sytuacje zawodową (w liczbach)
 Źródło: Opracowanie własne

Odwołując się do hipotezy, która brzmiała: Zakłada się, że społeczeństwo planuje o wiele wcześniej swoje wyjazdy i przynajmniej 60% musiała odwołać swój wyjazd z powodu COVID-19, należy ją odrzucić. Prawie połowa badanych musiała odwołać swój wyjazd z przyczyn pandemii COVID-19, jednak stanowią oni 49% wszystkich badanych. Wśród pracujących studentów ponad połowa musiała odwołać swój wyjazd. Tak sytuacja ma miejsce z osobami pracującymi, również ponad połowa ankietowanych z taką sytuacją zawodową musiała zrezygnować ze swoje wyjazdów z powodu COVID-19. Podział na sytuacje zawodową pokazuje, że badani, którzy pracują planują wcześniej swoje wyjazdy, a spowodowane to może być np. wnioskami o urlop. Badani emeryci lub renciści, jeśli gdzieś się wybierają to również planują swój wyjazd i niestety musieli go odwołać. Mógł być to wyjazd np. do sanatorium, które zazwyczaj są rezerwowane z dużym wyprzedzeniem czasowym. Wśród ankietowanych o sytuacji zawodowej deklarowanej jako bezrobotni ponad połowę nie planowało żadnego wyjazdu. Tutaj mogła mieć sytuacja materialna i brak środków pieniężnych na podróż.

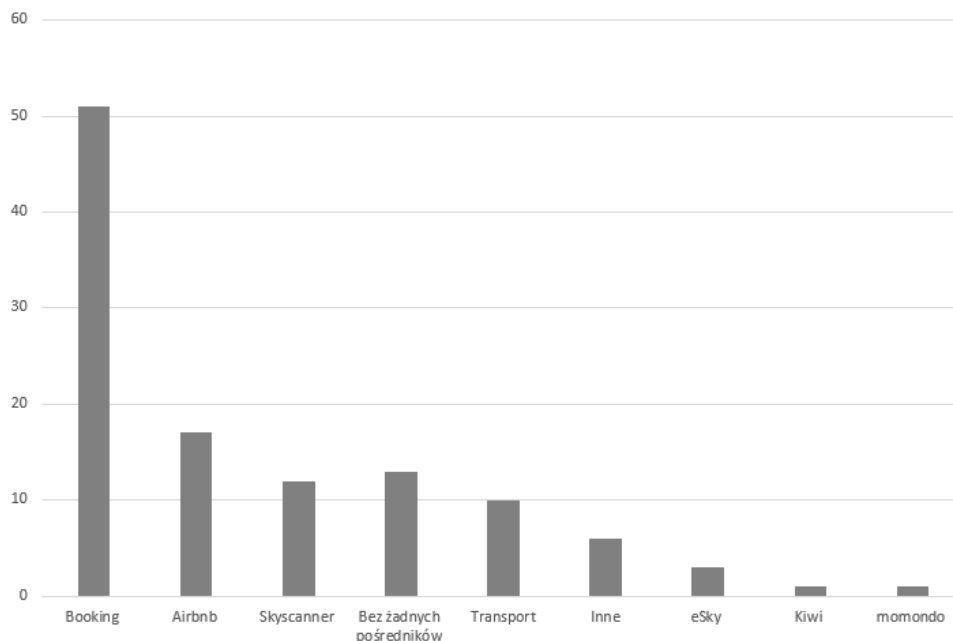
Kolejne pytanie dotyczyło organizacji odwołanego wyjazdu. Możliwości wyboru odpowiedzi na to pytanie były trzy – organizacja samodzielna wyjazdu, przez biuro podróży i brak wiedzy na temat organizacji, ponieważ wszystko było ustalone i załatwiane przez znajomych. Poniżej przedstawiono wynik badania z podziałem na miejsce zamieszkania.



Rysunek 22 Organizacja odwołanego wyjazdu z przyczyn COVID-19 z podziałem na miejsce zamieszkania (w liczbach)
Źródło: Opracowanie własne

Wpływ na udzielone odpowiedzi może mieć miejsce zamieszkania badanego. Prawie 80% wszystkich ankietowanych zadeklarowało, że zaplanowany wcześniej wyjazd, który był odwołany z powodu COVID-19 planowali samodzielnie. Około 56% respondentów mieszkających na wsi, którzy wyjeżdżają na wakacje robi to samodzielnie. Może to wynikać z braku dostępności biur podróży w okolicy. W mieście powyżej 300 tys. mieszkańców prawie 90% badanych zadeklarowało, że odwołany przez nich wyjazd był organizowany samodzielnie. Wynikać to może z faktu, że mieszkając w dużym mieście często znajdują się w nim lotnisko lub zorganizowana jest dobra komunikacja między miastami. To znacznie ułatwia podróżowanie.

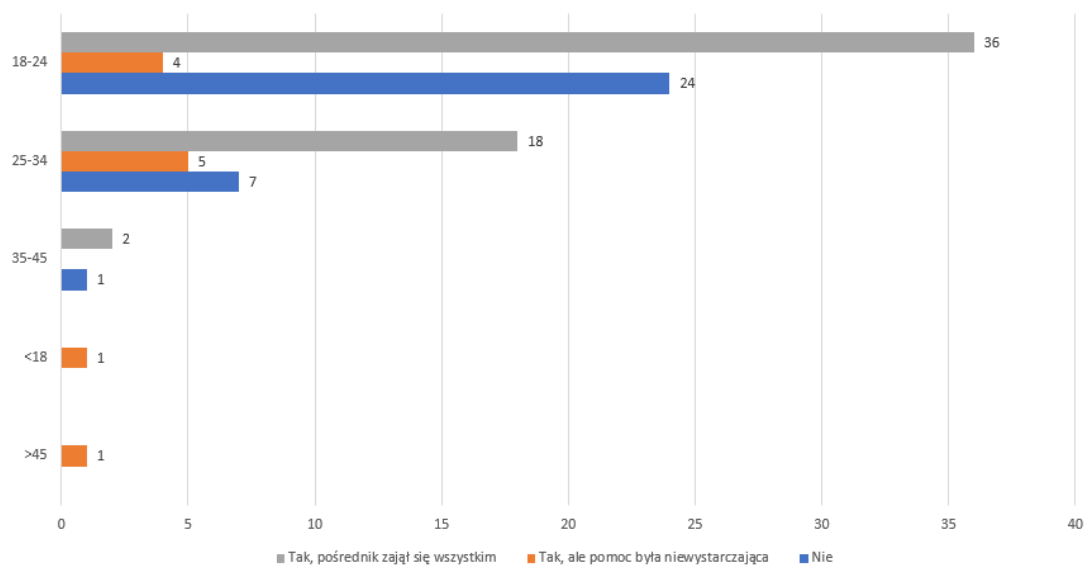
Kolejne pytanie było uzależnione od odpowiedzi respondenta w pytaniu poprzednim. Jeśli badany organizował odwołany wyjazd samodzielnie to został poproszony o informacje przez jakiego pośrednika podróży korzystał. Spośród podanych odpowiedzi były: Booking, Airbnb, Skyscanner, eSky, Kiwi, momondo, Kayak oraz Fru. Pytanie było wielokrotnego wyboru. Badany mógł udzielić również odpowiedzi otwartej. Wyniki ankiety przedstawione są na wykresie poniżej.



Rysunek 23 Organizacja odwołanego wyjazdu z wykorzystaniem pośrednika podróży (w liczbach)
Źródło: Opracowanie własne

W celu ułatwienia zestawienia danych niektóre odpowiedzi zostały skategoryzowane. Wśród odpowiedzi transport znajdują się 10 odpowiedzi ankietowanych – 5 razy udzielono odpowiedzi Rynair (linia lotnicza), 3 razy Wizzair (linia lotnicza), a także pojedyncze odpowiedzi na Flixbus (autokar) i Intercity (pociąg). Wśród odpowiedzi w kategorii “Inne” znajduje się większość pojedynczych odpowiedzi otwartych, a dokładnie: Agoda, Work and Travel, Ski France, Itaka, Trip.com, a także Groupon. Udzielono 114 wyborów. Najwięcej respondentów ma zaufanie i korzysta z Booking i stanowią oni prawie 45%. Więcej niż 10% ankietowanych planując samodzielnie podróże korzysta z Airbnb (około 15%), Skyscanner (około 11%). Grupę badanych, którzy organizują swoje wyjazdy samodzielnie i nie potrzebują pośredników turystycznych stanowią około 12%. Może to być spowodowane wycieczkami samochodowymi, w których to noclegu szuka się, gdy przybędzie się w dane miejsce. Na tą odpowiedź może mieć wpływ organizacja noclegu w formie namiotu lub kempingu.

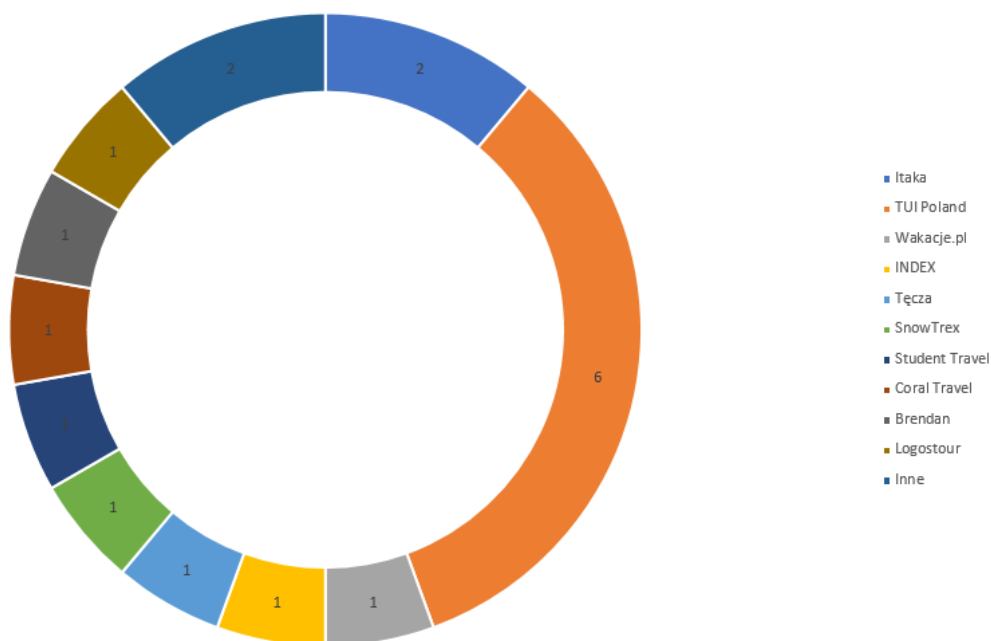
Respondenci, którzy musieli odwołać wyjazd i organizowali go samodzielnie za pomocą pośredników turystycznych zostali zapytani czy uzyskali pomoc odnośnie zwrotu kosztów niezrealizowanej podróży. Badani mieli trzy warianty do wyboru – pośrednik wszystkim się zajął, uzyskali pomoc, ale nie była ona wystarczająca i nie otrzymali pomocy. Wynik ilustruje wykres poniżej.



Rysunek 24 Pomoc w zwrocie kosztów niezrealizowanej podróży przez pośredników turystycznych (w liczbach)
Źródło: Opracowanie własne

Ponad 56% respondentów zadeklarowało, że pośrednicy turystyczni wszystkich się zajęli odnośnie zwrotu kosztów z tytułu niezrealizowanej podróży. Prawie 1/3 badanych wyznała, że otrzymali pomoc, ale była ona niewystarczająca. Ponad 56% ankietowanych z przedziału wiekowego od 18 do 24 lat oznajmiła, że pośrednik turystyczny zajął się zwrotem kosztów. Jednak ponad 1/3 badanych nie otrzymała pomocy. Może to wynika z faktu, że osoby z tej grupy wiekowej to większości studenci, którzy mogli zorganizować wyjazd samochodem pod namiot, by obniżyć koszty podróży. W tej sytuacji podróż jest organizowana samodzielnie, ale bez użycia pośrednika podróży. Wśród grupy wiekowej z przedziału od 25 do 34 większość respondentów, a dokładnie 60% otrzymała pomoc od pośrednika podróży. Ponad 20% deklaruje, że tej pomocy nie otrzymała. Oczywiście jak w poprzednim przypadku mógł badanych nie otrzymać pomocy, lecz w tej grupie wiekowej respondenci mogli planować podróż samochodem do swoich znajomych lub prywatnego domu.

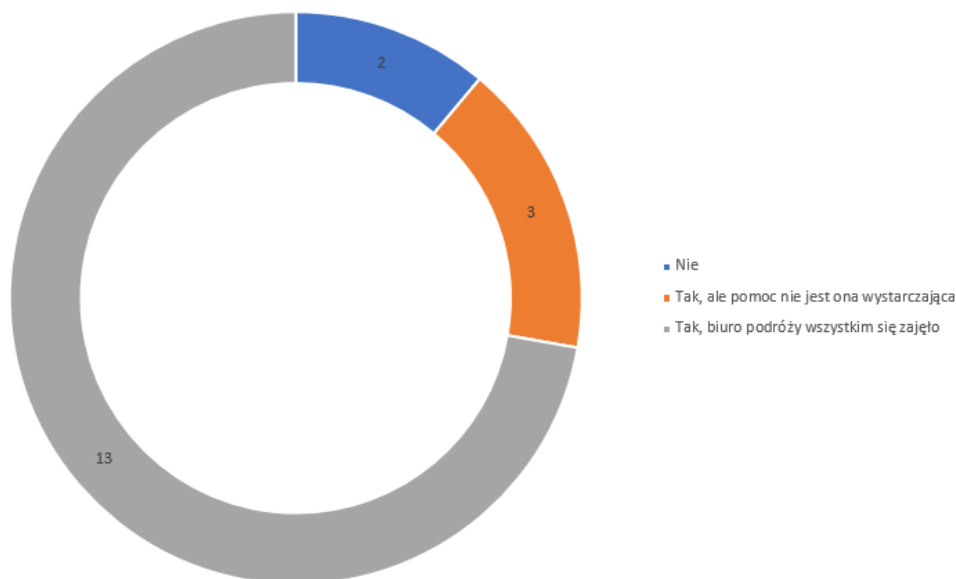
Kolejne pytanie jest uzależnione od pytania odnośnie organizacji odwołanego wyjazdu z powodu COVID-19. Jeśli ankietowany organizował odwołany wyjazd z biurem podróży to będzie przekierowany do tego pytania. Badany miał do wyboru 6 wariantów: Itaka, TUI Poland, Rainbow, Travelplanet i Wakacje.pl oraz ostatnia możliwość udzielenia własnej odpowiedzi. Jest to również zestawienie biur podróży z których korzystają respondenci. Wyniki przedstawione są na wykresie poniżej.



Rysunek 25 Organizacja odwołanego wyjazdów z wykorzystaniem biur podróży (w liczbach)
 Źródło: Opracowanie własne

Wśród biur podróży, którzy wybrali badani (a w tym pytaniu udzieliło odpowiedzi 18 respondentów), największą popularnością cieszy się TUI Poland. Przy planowaniu podróży przed epidemią skorzystała z niego 1/3 ankietowanych. Dwóch badanych skorzystało z biura podróży Itaka. W kategorii “Inne” znajdują się dwie otwarte odpowiedzi udzielone przez ankietowanych i są to: Lufthansa (linia lotnicza) i Miejskie Centrum Informacji i Turystyki w Piekarach Śląskich.

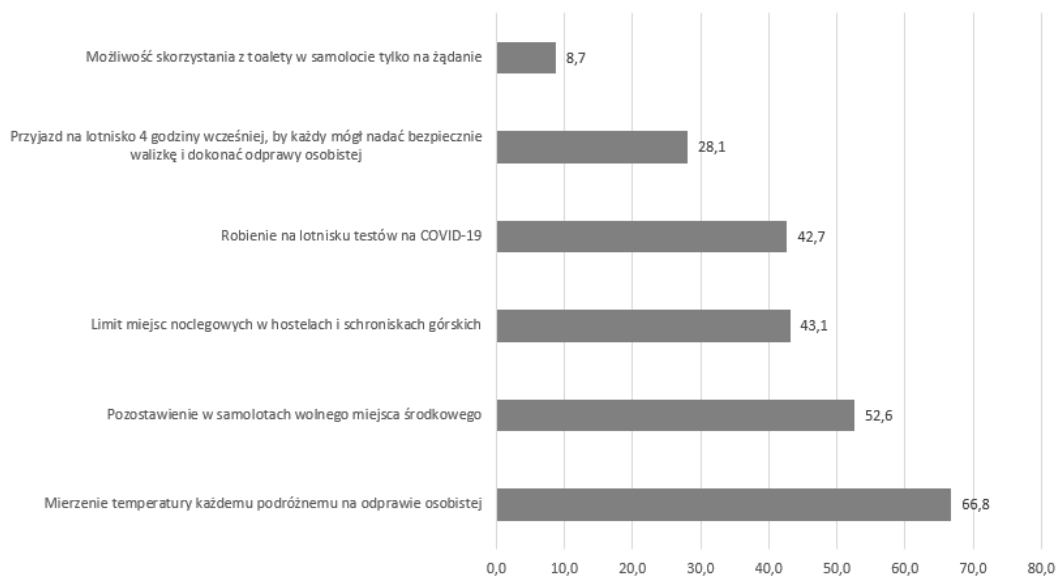
Następne pytanie dotyczy odwołanego wyjazdu badanych organizowanego przez biuro podróży i udzielonej pomocy odnośnie zwrotu kosztów niezrealizowanej podróży. Ankietowani mieli do wyboru trzy warianty: biuro podróży zajęło się wszystkim, biuro podróży udzieliło pomocy, jednak nie była ona wystarczająca i brak pomocy ze strony biura podróży. Wyniki zostały przedstawione poniżej.



Rysunek 26 Pomoc w zwrocie kosztów niezrealizowanej wyjazdu przez biuro podróży (w liczbach)
Źródło: Opracowanie własne

Około 72% wszystkich ankietowanych uzyskała pomoc od biura podróży odnośnie zwrotu kosztów niezrealizowanej podróży. Odwołując się do trzeciej hipotezy: Przypuszcza się, że ludzie, którzy korzystają z biura podróży mają mniejszy kłopot ze zwrotem pieniędzy za odwołane wyjazdy z powodu COVID-19, należy ją potwierdzić. Ponad 56% badanych korzystających z pośredników turystycznych deklaruje pomoc odnośnie zwrotu kosztów z tytułu niezrealizowanej podróży. Jednak wśród ankietowanych około 72% badanych uzyskała pomoc od biur podróży z tytułu zwrotu kosztów niezrealizowanej podróży. Zatem hipotezę należy potwierdzić.

Kolejne pytanie dotyczy przykładowych obostrzeń nałożonych na działalność związaną z turystyką. Respondent miał możliwość wybrania najrozsądniejszych “zakazów” spośród 6 wariantów. Pytanie było wielokrotnego wyboru. Wyniki przedstawiono w wykresie poniżej.

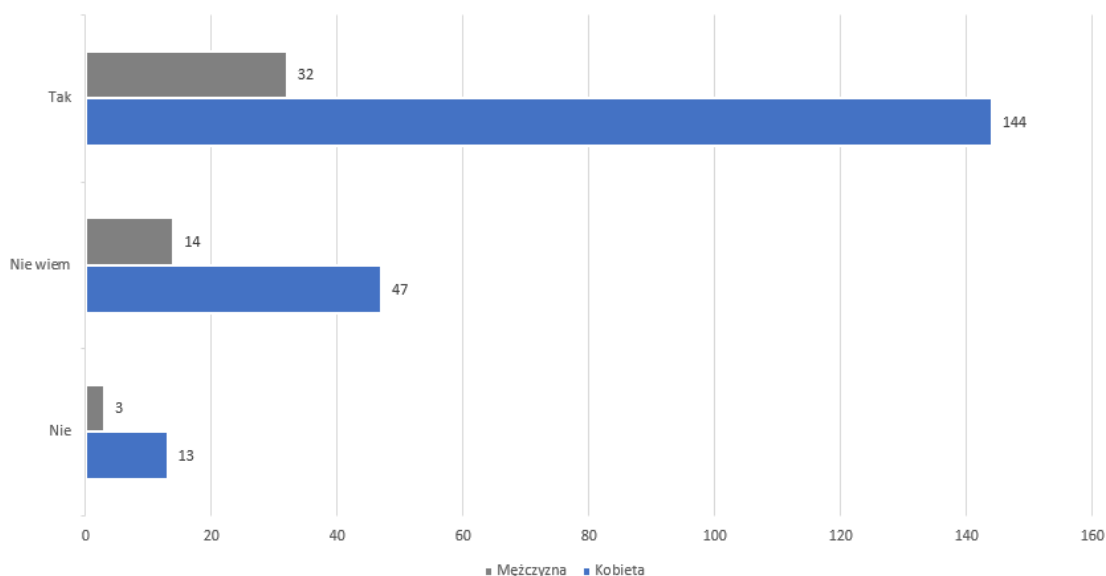


Rysunek 27 Możliwe przyszłe obostrzenia nałożone na sektorturystyki (w procentach)
Źródło: Opracowanie własne

Odnosząc się do hipotezy: Zakłada się, że najrozsądniejszym obostrzeniem będzie wykonywanie testów na COVID-19 podróżnym, należy ją odrzucić. Przedstawione dane zaprezentowane są procentowo, jednak nie sumują się do 100, ponieważ jest to pytanie wielokrotnego wyboru. Ankietowani uznali, że najrozsądniejszym rozwiązaniem, będzie mierzenie temperatury podróżnym przy odprawie osobistej. Ponad połowa badanych uważa, że dobrym rozwiązaniem będzie pozostawienie wolnego środkowego miejsca w samolocie. Jest to pewien komfort psychiczny, że możliwość zarażenia COVID-19 jest mniejsza, jednak są to duże straty dla linii lotniczych, a najbardziej dla tych budżetowych. Ponad 43% badanych uważa, że rozważne będzie ograniczenie miejsc noclegowych w hostelach i schroniskach górskich. Pozwoli to na zmniejszenie tworzenia się zgromadzeń ludzi z różnych środowisk. Na czwartym miejscu w tym zestawieniu jest wykonywanie testów na COVID-19. Może to być spowodowane brakiem zaufania wśród respondentów co do wiarygodności tych testów. Niecałe 9% ankietowanych uważa, że rozsądne jest korzystanie z toalety w samolocie na żądanie. Może to być spowodowane ograniczeniem podstawowych potrzeb fizjologicznych, których nie da się wyżyć.

Kolejne pytania dotyczą przyszłości turystyki. Pierwsze z nich dotyczy podróżowania po Polsce. Jeśli COVID-19 spowodował zamknięcie wielu krajów i nałożeniem wielu obostrzeń związanych z podróżą poza granicami swojego kraju to badani są zapytani czy mimo tych ograniczeń rozważają podróżowanie po Polsce. Jest to istotne pytanie, ponieważ polski sektor turystyki, jak i w innych krajach odczuł drastyczny kryzys. Nawet, jeśli wakacyjne plany

zagraniczne nie zostaną zrealizowane to dobrą inicjatywą jest wsparcie rodzimego sektora turystyki. W tym pytaniu ankietowani mieli do wyboru 3 warianty – tak, nie i nie wiem.



Rysunek 28 Podróże po Polsce mimo ograniczeń związanych z wyjazdami zagranicznymi (w liczbach)
Źródło: Opracowanie własne

Prawie 70% ankietowanych wyraża chęć wspierania polskiej turystyki i podróżowaniu po kraju w wyniku nałożeniu obostrzeń poza krajem. Około 65% mężczyzn wyraża aprobatę wyjazdów po kraju. Około 70% kobiet na to pytanie odpowiedziało twierdząco, co stanowi o tym, że mimo obostrzeń poza granicami kraju kobiety wyrażają chęć o podróży po Polsce. Jest to dobra informacja dla polskiej turystyki. Niezdecydowane kobiety stanowią prawie ¼ wszystkich respondentek. Udzielenie odpowiedzi „nie wiem” może być spowodowana brakiem pewności czy obostrzenia w Polsce nie będą bardziej drastyczne lub niewiedzą jak rozwinie się sytuacja z rozprzestrzeniającym się wirusem COVID-19.

Następne pytanie dotyczy prognozy powrotu do swobodnego podróżowania z uwzględnieniem wyjazdów zagranicznych. Ankietowani mieli do wyboru 4 warianty: powrót do podróży w lato 2020, jesień 2020, zima 2020/21 i późniejszy z wymienionych okresów. Dla lepszego przeanalizowania podzielono odpowiedzi względem wieku. Wynik badania przedstawiono w tabeli poniżej.

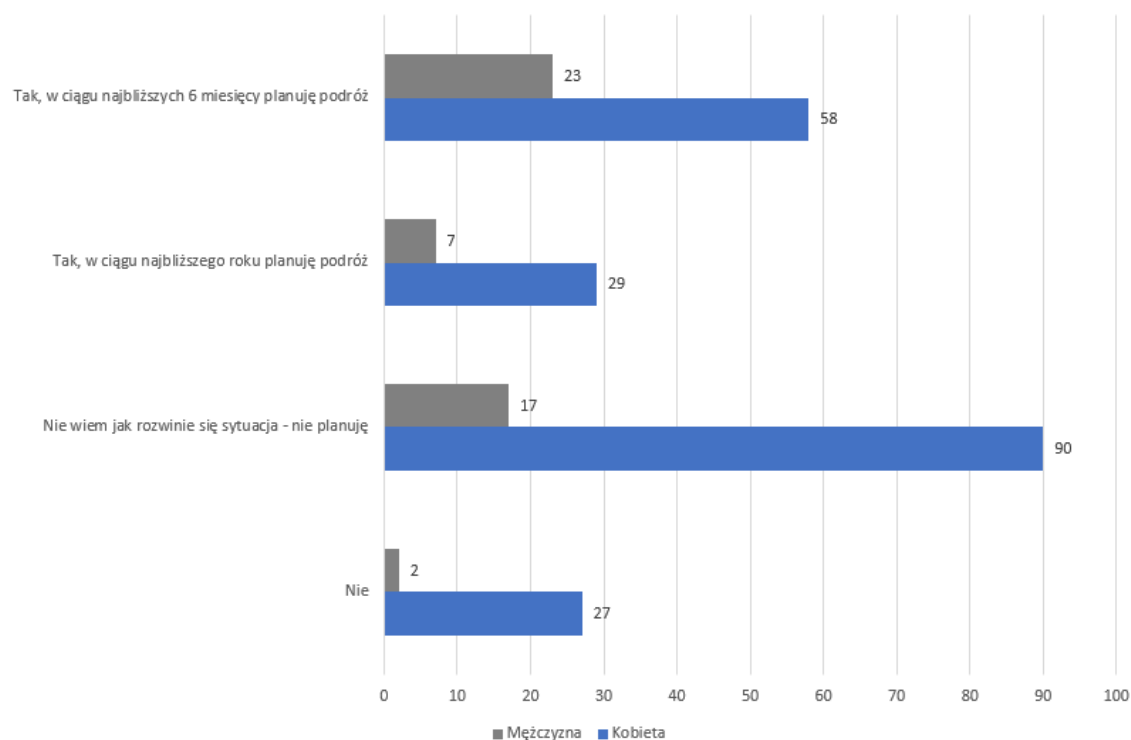
Tabela 11 Prognozowanie powrotu do swobodnego podróżowania z uwzględnieniem wyjazdów zagranicznych z podziałem na wiek (w liczbach)

Wyszczególnienie	<18	18-24	25-34	35-45	>45
lato 2020		30	18		2
jesień 2020		44	22	1	
zima 2020/2021	1	37	14	1	1
późniejszy okres		61	16	3	2

Źródło: Opracowanie własne

Wśród ankietowanych z przedziału wiekowego od 18 do 24 lat niecałe 20% zakłada najbardziej optymistyczną wersję powrotu do swobodnego podróżowania z uwzględnieniem wyjazdów zagranicznych. Najliczejsza grupa (około 35%) w tym przedziale wiekowym zakłada, że powrót ten nastąpi w późniejszym niż wymienione zostały okresy, czyli później niż zima 2021 roku. W przedziale wiekowym od 25 do 34 lat ponad 30% zakłada powrót do podróżowania bez utrudnień nawet poza granicę kraju już jesienią 2020 roku. W przedziale wiekowym od 35 do 45 lat w 60% zakłada się, że powrót ten nastąpi w późniejszym okresie niż zima 2021 roku. Odnosząc się do pytania bez podziału na wiek trudno stwierdzić jaki okres swobodnego podróżowania przewidują ankietowani. Prawie 1/3 respondentów uważa, że moment, w którym będzie można podróżować bez ograniczeń nawet poza granice kraju będzie miało miejsce później niż zima 2021 roku. Ponad ¼ badanych sądzi, że nastąpi to jesienią bieżącego roku, tj. 2020. Około 1/5 ankietowanych uważa, że czas beztrudnej podróży zagranicznej nastąpi latem 2020 roku i podobna ilość osób uważa, że nastąpi do zimą 2020/21 roku. Zatem z ogólnych danych znacznie trudniej wyciągnąć wnioski. Jednak największy procent badanych uważa, że ten okres nastąpi po pierwszym kwartale 2021 roku.

Ostatnie pytanie dotyczyło planowania podróży zagranicznych w najbliższym czasie. Ankietowany miał w wyborze cztery warianty – planowanie podróży w ciągu najbliższych 6 miesięcy, w ciągu najbliższego roku, a także brak planowania z powodu niemożliwego przewidzenia rozwoju sytuacji, a także stanowczy brak planowania podróży zagranicznych w najbliższym czasie. Wyniki przedstawiono z podziałem na płeć i umieszczono na wykresie poniżej.



Rysunek 29 Planowanie najbliższych podróży zagranicznych z podziałem na płeć (w liczbach)
 Źródło: Opracowanie własne

Ankietowani w 42% nie są w stanie przewidzieć obecnego rozwoju sytuacji i nie planują przyszłych wyjazdów zagranicznych. Prawie 1/3 respondentów oświadcza, że w ciągu najbliższych 6 miesięcy planują wybrać się w podróż poza granice Polski. Wśród ankietowanych kobiet prawie 45% deklaruje, że nie wie jak rozwinie się obecna sytuacja i na razie nie planuje żadnych wyjazdów zagranicznych. Jednak około 28% badanych kobiet oświadcza, że w ciągu najbliższych 6 miesięcy planuje podróż poza granice kraju. Przywołując ostatnią hipotezę: Przypuszcza się, że ponad połowa kobiet planuje swoje podróżuje w ciągu najbliższych 6 miesięcy, należy ją odrzucić. Respondenci płci męskiej w około 47% odpowiedziało, że w ciągu najbliższego pół roku planuje wyjazd zagraniczny.

3.3. Wnioski

Przeprowadzone badanie i przedstawienie ich wyników pozwoliło na wyciągnięcie wniosków. Ankieta została stworzona w języku polskim, więc zakłada się, że to Polacy udzielili odpowiedzi na pytania w ankiecie internetowej. Można zatem stwierdzić, że 88% badanego społeczeństwa podróżuje. Udają się oni na wyjazdy weekendowe lub tygodniowe. Respondenci, którzy nie przemieszczają się w celach turystycznych większości pochodzą ze

wsi. Może to wynikać z codziennej pracy i braku czasu na podróże. Polacy częściej wyjeżdżają na wyjazdy weekendowe z częstotliwością od 3 do więcej niż 5 razy na rok. Wyjazd weekendowy wcale nie musi rujnować oszczędności, a pozwoli na krótki wypoczynek. Jeśli chodzi o wyjazdy tygodniowe, które najczęściej kojarzone są z wakacjami są organizowane przez Polaków raz lub dwa razy w roku. Co wskazuje, że respondenci pozwalają sobie na dłuższy wypoczynek raczej rzadko. Prawie $\frac{3}{4}$ ankietowanych preferują wyjazdy zagraniczne. Może być to spowodowane cenami na polskim rynku – wakacje zagraniczne potrafią być tańsze niż te spędzone w kraju. Jeśli chodzi o organizacje wyjazdów to zarówno wyjazdy zagraniczne jak i te po Polsce są w dużej mierze planowane samodzielnie z wykorzystaniem pośredników turystycznych. Świadczy to o dużej świadomości podróżniczej i chęci odkrywania nowych terenów na własną rękę. Oczywiście w większości krajów takie podróżowanie jest o wiele tańsze. Wśród podróżnych korzystających z pośredników turystycznych w kraju i poza krajem wyróżnia się trzy platformy cieszące się dużym zainteresowaniem i zaufaniem. Mowa tutaj o Booking, Airbnb i Skyscanner. To te platformy najczęściej wybierali respondenci. Jeśli chodzi o wybór biur podróży to badani wyjeżdżający poza kraj wybierają TUI Poland, Itakę i Rainbow. Tak przedstawiają się preferencje podróżnicze badanych.

Podróże pozwalają wypocząć, a także odreagować stres wywołany pracą lub edukacją. Sytuacja opisana w owej pracy, czyli wzrost przypadków wirusa COVID-19, sprawiło, że wielu podróżnych musiało odwołać swój wyjazd – stanowili oni prawie połowę ankietowanych. Odwołane wyjazdy zorganizowane samodzielnie korzystały najczęściej z platformy Booking. Ponad połowa ankietowanych dostała pomoc odnośnie zwrotów kosztu z tytułu niezrealizowanej podróży. Jeśli chodzi o biura podróży to prawie $\frac{3}{4}$ respondentów otrzymała pomoc z tego samego powodu. Co oznacza, że biura podróży zapewniają w czasie trwania zarazy COVID-19, że wpłacone pieniądze są bezpiecznie ulokowane i przysługuje podróżnemu pomoc. A biurem podróży cieszącym się największym zainteresowaniem jest TUI Poland. Oznacza to, że jest to obecnie popularne biuro podróży, któremu ufa wielu turystów. Badani zapytani o rozsądne rozwiązanie, które miałyby posłużyć za środek bezpieczeństwa wybrali badanie temperatury każdego podróżnemu na odprawie osobistej. Niewielu badanych zgadza się z wprowadzeniem korzystaniem z toalety w samolocie na żądanie. Może to być spowodowane wrażeniem, że nastąpi ograniczenie podstawowych potrzeb fizjologicznych. Jednak zastosowanie tej zasady pozwoliłoby na brak kolejek do toalety, co stanowiłoby mniejszy kontakt między ludźmi. To kończy pytania związane z utrudnieniami wywołanymi przez COVID-19.

Respondenci udzieli odpowiedzi na pytania dotyczące przyszłych podróży. Prawie 70% Polaków zadeklarowało, że jeśli nadal będą występować obostrzenia dotyczące zagranicznych wyjazdów to będą podróżować po Polsce. Jest to dobra wiadomość dla polskiej turystyki, która jak i większości krajów przeżywa kryzys. A podróżowanie poza granice kraju jest wśród ankietowanych podzielone. Jednak procentowo najwięcej ma prognoza na swobodne podróżowania uwzględniające wyjazdy zagranicznej później niż zima 2021 roku. Prawie połowa Polaków nie planuje wyjazdów w najbliższym czasie z powodu braku możliwości przewidzenia jak rozwinie się obecna sytuacja. Niektórzy Polacy planują wyjazd zagraniczny w ciągu najbliższych 6 miesięcy i stanowią 1/3 wszystkich ankietowanych.

Na początku tego rozdziału zostały przedstawione hipotezy badawcze. Służą one do szerszej interpretacji wyników przeprowadzonego badania i zaprezentowania wniosków. Owe hipotezy brzmiały następująco:

- H1: Przypuszcza się, że społeczeństwo preferuje podróże zagraniczne niż te po Polsce.
- H2: Zakłada się, że społeczeństwo planuje o wiele wcześniej swoje wyjazdy i przynajmniej 60% musiała odwołać swój wyjazd z powodu COVID-19.
- H3: Przypuszcza się, że ludzie, którzy korzystają z biura podróży mają mniejszy kłopot ze zwrotem pieniędzy za odwołane wyjazdy z powodu COVID-19.
- H4: Zakłada się, że najrozsądniejszym obostrzeniem będzie wykonywanie testów na COVID-19 podróżnym.
- H5: Przypuszcza się, że ponad połowa kobiet planuje swoje podróżuje w ciągu najbliższych 6 miesięcy.

Pierwszą hipotezę należy przyjąć, ponieważ prawie $\frac{3}{4}$ respondentów preferuje podróże zagraniczne. Druga hipoteza zostaje odrzucona, ponieważ 49% badanych odwołało swój wyjazd z powodu COVID-19. Kolejna hipoteza zostaje przyjęta - prawie $\frac{3}{4}$ ankietowanych otrzymała pomoc w zwrocie kosztów za niezrealizowaną podróż z powodu COVID-19. Wśród osób, które planowały wyjazd samodzielnie taką pomoc otrzymała trochę ponad połowa z badanych, co stanowi o tym, że biura podróży są bardziej przychylne do pomocy w czasie zarazy. Czwarta hipoteza musi zostać odrzucona, ponieważ respondenci za najrozsądniejsze obostrzenie uznali mierzenie temperatury każdego podróżnego na odprawie osobistej. Ostatnią hipotezę również należy odrzucić, ponieważ około 28% badanych kobiet oświadcza, że w ciągu najbliższych 6 miesięcy planuje podróż poza granice kraju, co nie stanowi połowy respondentek.

Zakończenie

Dzisiejsze portale turystyczne przesycone są informacjami o tym gdzie można jechać, a gdzie planowanie podróży będzie skutkowało odwołaniem wyjazdu. Mnóstwo artykułów na temat tego, która linia lotnicza zawiesiła swoje usługi lub jak odwołać opłacone wyjazdy. W branży turystycznej ucierpiały m.in. hotele, linie lotnicze, biura podróży, przewoźnicy, a także przewodnicy. Przed branżą turystyczną stoi wiele wyzwań. Linie lotnicze muszą przekonać podróżnych, że samolot jest bezpieczny i przy zachowaniu środków ostrożności jest niskie prawdopodobieństwo zarażenia się COVID-19. Biura podróży muszą zapewnić wypłacalność w razie odwołania wycieczki. Hotele zapewnić sterylne warunki, a hostele ograniczyć ilość podróżnych.

Praca miała na celu poszerzenie wiedzy teoretycznej z zakresu e-turystyki. Uwzględniono wpływy różnych czynników, m.in. epidemię COVID-19. W rozdziale pierwszym zostały zdefiniowane takie pojęcia jak pandemia, a także dokonana została charakteryzacja wirusa COVID-19. Ponadto omówione zostały kraje, które były najbardziej dotknięte pandemią w badanym okresie. Zlokalizowano wybrane loty repatriacyjne w czasie trwania zarazy. W drugim rozdziale została scharakteryzowana e-turystyka. Ponadto opisano działania biur podróży i pośredników turystycznych w czasie trwania pandemii, a także przedstawiono, jak zmienia się liczba pasażerów w portach lotniczych z przyczyn rozprzestrzenia się nowych zarażeń COVID-19. Trzeci rozdział miał charakter praktyczny. Użyta w tym rozdziale ankieta internetowa miała za zadanie zweryfikować wcześniejsze hipotezy.

Wyniki badań wykazały, że większość społeczeństwa w Polsce wyjeżdża na wyjazdy tygodniowe lub weekendowe przynajmniej raz w roku. Prawie $\frac{3}{4}$ ankietowanych preferuje wyjazdy zagraniczne. Respondenci podróżujący samodzielnie po kraju lub też poza nim najczęściej wybierają Booking, jako zaufanego pośrednika turystycznego. Mimo występowaniu wielu obostrzeń poza granicami kraju to większość badanych chce podróżować po Polsce i wspierać turystykę swojego kraju.

Cel teoretyczny owej pracy został zrealizowany, dzięki poszerzeniu wiedzy z zakresu różnych czynników, które wpływają na e-turystykę w Polsce w zestawieniu z pandemią COVID-19. Cel teoretyczny został zrealizowany, dzięki przeprowadzonej ankiecie internetowej, która dotyczyła przyszłych podróży Polaków w post epidemicznym świecie.

Realizacja tych celów była wykonana za pomocą eksploatacji źródeł wtórnych i wynikiem przeprowadzonych badań.

Reasumując powyższe rozważania warto podkreślić, że nie tylko sektor turystyki został dotknięty olbrzymimi stratami. Kiedy można zakładać powrót do podróżowania? Turystyka w Polsce zacznie się odradzać, jednak podstawowym środkiem komunikacji będzie samochód. Jeśli chodzi o turystykę w kontekście kupowania wycieczek w biurach podróży to nie jest to do przewidzenia. Czy Polacy wylecą poza granice ojczyzny bez konieczności odbywania kwarantanny jeszcze w te wakacje? Spekulacji na ten temat nie brakuje, jednak ciężko przewidzieć decyzje władz w sprawie obostrzeń. Najtrudniejsze jest to, że nieznany jest koniec epidemii. W tej sytuacji ciężko jest rozdysponować środki finansowe i zapewnić stałą pensję swoim pracownikom. Jeśli chodzi o sektor turystyki to trzeba mieć nadzieje, że wkrótce nastąpi powrót, jednak będzie on się wiązał z wieloma obostrzeniami ze strony rządu.

Bibliografia

- A. N. Kazak, P. V. (2020, 01 01). Artificial intelligence in the tourism sphere. strony 1-5.
- Backer JA, K. D. (2020). *Incubation period of 2019 novel coronavirus (2019-nCoV) infections among travellers from Wuhan, China, 20–28 January 2020*. Euro Surveill.
- Beata Gontar, J. P.-K. (2012). E-turystyka jako element koncepcji budowania inteligentnego miasta. *Zeszyty naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego*, 20-22.
- Brydak, L. B. (2018). *Wytyczne do przygotowania placówek medycznych na wypadek wystąpienia pandemii grypy*. Warszawa: Narodowy Instytut Zdrowia Publicznego.
- Buhalis, D. (2003). *E-Tourism. Information Technology for Strategic Tourism*. Harlow: Prentice Hall.
- CDC. (2020, 04 24). *National Center for Immunization and Respiratory Diseases (NCIRD)*. Pobrano z lokalizacji Cases of Coronavirus Disease (COVID-19) in the U.S.: https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/cases-updates/cases-in-us.html#anchor_1586784349
- Cybulak, P. (2020). *Pasazer*. Pobrano z lokalizacji Kraków: W kwietniu tylko 52 pasażerów: <https://www.pasazer.com/news/43876/krakow,w,kwietniu,tylko,52,pasazerow.html>
- Dąbrowska A., J.-K. M. (2010). *Konsument na rynku e-usług w krajach Europy*. Warszawa: Dafin.
- Dz. U. 2017 poz. 2361. (2017, 11 24). *Ustawa z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych*. Kancelaria Sejmu.
- EMRO WHO. (2020, 03 02). Pobrano z lokalizacji World Health Organization WHO team arrives in Tehran to support the COVID-19 response.: <http://www.emro.who.int/irn/iran-news/who-team-arrives-in-tehran-to-support-the-covid-19-response.html>
- Encyklopedia PWN*. (2020, 04). Pobrano z lokalizacji <https://encyklopedia.pwn.pl/haslo/pandemia;3953787.html>
- eSky. (2020). *Bieżące informacje (COVID-19)*. Pobrano z lokalizacji Mój lot został odwołany. Jak wygląda procedura w eSky?: <https://www.esky.pl/o-nas/kontakt>
- FRU.PL. (2020). *Najczęściej zadawane pytania: Podróże*. Pobrano z lokalizacji Mój lot został odwołany. Co mogę zrobić?: <https://tuiteraz.fru.pl/faq-najczesciej-zadawane-pytania/>
- Fujun Peng, M. L. (2020, 04 13). Management and Treatment of COVID-19: The Chinese Experience. *Canadian Journal of Cardiology*, strony 6-8.
- G Danaei, I. H. (2019, 08 10). The harsh effects of sanctions on Iranian health. *Lancet*, strony 468-469.
- Gates, B. (2020, 02 28). Responding to Covid-19 — A Once-in-a-Century Pandemic? *The New England Journal of Medicine*, strony 1-3.
- Gaworecki, W. (2007). *Turystyka*. Warszawa: PWE.
- GOV. (2020, 03 13). *Ministerstwo Rozwoju*. Pobrano z lokalizacji Poradnik dla podróżnych oraz organizatorów turystyki: <https://www.gov.pl/web/rozwoj/poradnik-dla-podroznych-oraz-organizatorow-turystyki>

- GOV.HK. (2020, 01 11). *Press Release*. Pobrano z lokalizacji The Government of the Hong Kong Special Administrative Region :
<https://www.info.gov.hk/gia/general/202001/11/P2020011100233.htm>
- GOV.UK. (2020, 04 24). *Coronavirus (COVID-19) in the UK*. Pobrano z lokalizacji
<https://coronavirus.data.gov.uk/#countries>
- GUS. (2020). *Turystyka w Polsce w obliczu pandemii COVID-19*. Rzecznik Prasowy Prezesa GUS.
- Heathrow Our Company . (2020). *Traffic statistics*. Pobrano z lokalizacji
<https://www.heathrow.com/company/investor-centre/reports/traffic-statistics>
- ITAKA. (2020, 04). Pobrano z lokalizacji Aktualności : <https://www.itaka.pl>
- Katowice Airport. (2020). *Statystyki*. Pobrano z lokalizacji Porównanie statystyk:
<https://www.katowice-airport.com/pl/nasze-lotnisko/statystyki/porownanie-statystyk>
- KAYAK. (2020). *Dane firmy*. Pobrano z lokalizacji O nas: <https://www.kayak.pl/about>
- KAYAK. (2020). *Koronawirus a podróże: Najczęściej zadawane pytania*. Pobrano z lokalizacji Mój lot został odwołany.Co zrobić w tej sytuacji.: <https://www.kayak.pl/c/coronavirus-travel/>
- KIWI.COM. (2020). *COVID-19 (coronavirus)*. Pobrano z lokalizacji Zwroty kosztów i anulowania:
<https://www.kiwi.com/pl/help/covid-19-coronavirus-164>
- Kokabisaghi, F. (2018, 05 01). Assessment of the Effects of Economic Sanctions on Iranians' Right to Health by Using Human Rights Impact Assessment Tool: A Systematic Review. *PubMed*, strony 374–393.
- Kuhn, A. (2020). Secretive church sect at the center of South Korea's coronavirus outbreak. *NPR*.
- Lim Jaegyun, J. S. (2020, 02 14). Case of the Index Patient Who Caused Tertiary Transmission of Coronavirus Disease 2019 in Korea: the Application of Lopinavir/Ritonavir for the Treatment of COVID-19 Pneumonia Monitored by Quantitative RT-PCR. *Journal of Korean Medical Science*, strony 1-6.
- Linton NM, K. T. (2020). *Incubation Period and Other Epidemiological Characteristics of 2019 Novel Coronavirus Infections with Right Truncation: A Statistical Analysis of Publicly Available Case Data*. *J Clin Med*.
- Lotnisko Chopina. (2020). *Aktualności i wydarzenia*. Pobrano z lokalizacji W marcu 2020 roku z usług Lotniska Chopina skorzystało łącznie 513 tys. pasażerów. Jest to o 61.7 proc. mniej niż w analogicznym okresie ubiegłego roku.: <https://www.lotnisko-chopina.pl/pl/aktualnosci-i-wydarzenia/0/992/szczegoly.html>
- Majchrzak, K. (2016). Ekonomia dzielenia się i przejawy w turystyce . *Ekonomiczne Problemy Turystyki*, 21-28.
- momondo. (2020). *Koronawirus (COVID-19) i podróżowanie – co warto wiedzieć?* Pobrano z lokalizacji Jeśli masz wykupioną podróż i chcesz ją anulować ze względów bezpieczeństwa.:
<https://www.momondo.pl/discover/coronavirus-travel>
- NHC. (2020). *National Health Commission of the People's Republic of China*. Pobrano z lokalizacji 'Definition of suspected cases of unexplained pneumonia', the National Health Commission of the People's Republic of China (in Chinese): <http://www.nhc.gov.cn/>

- Pasazer*. (2020). Pobrano z lokalizacji Statystyki ruchu pasażerskiego na lotniskach - Polska: <https://www.pasazer.com/statystyki-lotnisk/pl>
- PLL LOT*. (2020, 04 23). Pobrano z lokalizacji #LOTdoDomu - podsumowanie projektu: <https://www.lot.com/pl/pl/lot-do-domu>
- Polska Organizacja Turystyczna. (2020, 04 05). *polska.travel*. Pobrano z lokalizacji NIE REZYGNUJ Z PODRÓŻY – WYBIERZ VOUCHER!: <https://www.polska.travel/pl/aktualnosci/nie-rezygnuj-z-podrozy-%E2%80%93-wyberz-voucher>
- Rapacz, A. J. (2015). ICT a innowacje marketingowe w przedsiębiorstwach turystycznych. *Logistyka*, 1346-1354.
- Reformat, B. (2015). E-turystyka i uwarunkowania jej rozwoju w Polsce - wybrane aspekty analizy. *Studia Ekonomiczne. Zeszyty Naukowe.*, 75-77.
- Russell, S. N. (2009). *Artificial Intelligence: A Modern Approach (3rd ed.)*. New Jersey: Prentice Hall.
- S. Chen, Z. Z. (2020, 04). Fangcang shelter hospitals: a novel concept for responding to public health emergencies. *The Lancet*, strony 1305-1314.
- Skyscanner. (2020). *FAQs*. Pobrano z lokalizacji Mój lot został odwołany Jak uzyskam zwrot pieniędzy?: <https://www.skyscanner.pl/wiadomosci/koronawirusem-informacje>
- Stephany, A. (2015). *The Business of Sharing, Making it in the New Sharing Economy*. Londyn: Palgrave Macmillan.
- Stephen A. Lauer, K. H. (2020, 03 10). The Incubation Period of Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) From Publicly Reported Confirmed Cases: Estimation and Application. *Annals of Internal Medicine*, strony 1-4.
- Stokłosa, Ł. K. (2013). Portal internetowy jako narzędzie komunikacji i promocji obszarów recepcji turystycznej – analiza porównawcza na przykładzie województwa podkarpackiego i szwajcarskiego kantonu Ticino. *Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu*, 265-266.
- Sztumski, J. (1995). *Wstęp do metod i technik badań społecznych*. Katowice: Wydawnictwo Śląsk.
- Tatyana Tkachenko, L. K. (2017, 11 30). E-tourism, as display of dominant criterion of modern tourism-operating: relevant provisions, tools, use. *Human Geography Journal*, strony 19-22.
- Toffler, A. (2006). *Trzecia fala*. Poznań: Wydawnictwo Kurpisz.
- U. Gretzel, K. Y. (2008). Use and Impact of Online Travel Reviews. *Information and Communication Technologies in Tourism*, strony 35-46.
- UNICEF. (2020, 04 08). Pobrano z lokalizacji COVID-19: UNICEF Spain makes first delivery of health supplies to fight Coronavirus: <https://www.unicef.org/press-releases/covid-19-unicef-spain-makes-first-delivery-health-supplies-fight-coronavirus>
- Ustawa Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka, nr 153, poz. 956 z późn. zm. (Rozwoju Regionalnego z dnia 13 sierpnia 2008, Dz.U. z 2008 2007-2013).
- Varia M, W. S. (2003). *Investigation of a nosocomial outbreak of severe acute respiratory syndrome (SARS) in Toronto, Canada*. CMAJ.

- Virlogeux V, F. V. (2016). *Comparison of incubation period distribution of human infections with MERS-CoV in South Korea and Saudi Arabia*. . Sci Rep.
- Walewska, D. (2020, 04 07). *Rzeczpospolita*. Pobrano z lokalizacji Loty repatriacyjne: Rejsy specjalnej troski: <https://www.rp.pl/Lotnictwo/304079922-Loty-repatriacyjne-Rejsy-specjalnej-troski.html>
- Wang, J. (2001). *Developments in digital business*. Nottingham: Nottingham University Business School.
- WHO. (2020, styczeń 9). Pobrano z lokalizacji Oświadczenie WHO dotyczące grupy przypadków zapalenia płuc w Wuhan, Chiny: <https://www.who.int/china/news/detail/09-01-2020-who-statement-regarding-cluster-of-pneumonia-cases-in-wuhan-china>
- WHO. (2020, 02 24). *Coronavirus disease (COVID-19) outbreak*. Pobrano z lokalizacji Joint WHO and ECDC mission in Italy to support COVID-19 control and prevention efforts: <http://www.euro.who.int/en/health-topics/health-emergencies/coronavirus-covid-19/news/news/2020/2/joint-who-and-ecdc-mission-in-italy-to-support-covid-19-control-and-prevention-efforts>
- WHO. (2020). *Coronavirus disease (COVID-2019)* . WHO.
- WHO. (2020, 01 12). *Emergencies preparedness, response*. Pobrano z lokalizacji Novel Coronavirus – China: <https://www.who.int/csr/don/12-january-2020-novel-coronavirus-china/en/>
- WHO. (2020, styczeń 12). *Wiadomości o epidemii chorób*. Pobrano z lokalizacji Gotowość na wypadek sytuacji kryzysowych, reagowanie. Zapalenie płuc niewiadomego pochodzenia - Chiny: <https://www.who.int/csr/don/12-january-2020-novel-coronavirus-china/en/>
- Włoszek, R. (2020, 04 01). *Lotnisko: Aktualności*. Pobrano z lokalizacji List Prezesa Kraków Airport: <https://www.krakowairport.pl/pl/lotnisko,c94/aktualnosc,c120/list-prezesa-krakow-airport,a3584.html>

Spis rysunków

Rysunek 1 Potwierdzone przypadki pacjentów zarażonych COVID-19 w Chinach, stan do dnia 10.02.2020r. Źródło: (WHO, Coronavirus disease (COVID-2019) , 2020)	9
Rysunek 2 Funkcja skumulowanego rozkładu oszacowanego okresu inkubacji COVID-19 Źródło: (Stephen A. Lauer, 2020)	11
Rysunek 3 Ilość osób zarażonych wirusem COVID-19 w Korei Południowej, Iranie i we Włoszech Źródło: Opracowanie własne z wykorzystaniem (WHO, Coronavirus disease (COVID-2019) , 2020)12	12
Rysunek 4 Liczba przypadków COVID-10 w USA, według stanu lub terytorium - stan na 22 kwietnia 2020 roku Źródło: (CDC, 2020).....	15
Rysunek 5 Dzienna liczba potwierdzonych laboratoryjnie przypadków w Anglii według daty próbki Źródło: (GOV.UK, 2020).....	16
Rysunek 6 Dzienna liczba zgonów w Wielkiej Brytanii związanych z COVID-19 w szpitalach według daty Źródło: (GOV.UK, 2020).....	16
Rysunek 7 Zawieszenie wyjazdów w biurze turystyczny ITAKA do 15.04.2020.r Źródło: (ITAKA, 2020)	26
Rysunek 8 Informacja o zawieszeniu wyjazdów w biurze turystycznym ITAKA do 31.05.2020r. Źródło: (ITAKA, 2020).....	26
Rysunek 9 Liczba turystów korzystających z noclegów według województw Źródło: (GUS, 2020)...	27
Rysunek 10 Zrzut ekranu ze strony internetowej KAYAK Źródło: (KAYAK, 2020).....	29
Rysunek 11 Logotypy wybranych pośredników podróży, tj. Skyscanner, FRU.PL, eSky, momondo, KIWI.COM Źródło: (KAYAK, 2020), (eSky, 2020), (KIWI.COM, 2020), (Skyscanner, 2020), (momondo, 2020), (FRU.PL, 2020)	29
Rysunek 12 Całkowita ilość pasażerów na lotnisku Chopina w Warszawie w poszczególnych miesiącach i latach Źródło: Opracowanie własne na podstawie: (Pasażer, 2020).....	32
Rysunek 13 Uczestnictwo w wyjazdach weekendowych lub tygodniowych z podziałem na miejsce zamieszkania (w liczbach)	40
Rysunek 14 Częstotliwość wyjazdów weekendowych z podziałem na wiek (w liczbach)	41
Rysunek 15 Częstotliwość wyjazdów tygodniowych z podziałem na wiek (w liczbach).....	42
Rysunek 16 Preferencje podróżnicze dotyczące podróży po Polsce lub wyjazdów zagranicznych z podziałem na płeć.....	43
Rysunek 17 Organizacja wyjazdów w Polsce (w liczbach)	44
Rysunek 18 Organizacja wyjazdów w Polsce z wykorzystaniem pośredników podróży (w procentach)	45
Rysunek 19 Organizacja wyjazdów zagranicznych	46
Rysunek 20 Organizacja wyjazdów zagranicznych z wykorzystaniem biur podróży (w liczbach)	48
Rysunek 21 Odwołana ilość wyjazdów z powodu COVID-19 z podziałem na sytuację zawodową (w liczbach).....	49
Rysunek 22 Organizacja odwołanego wyjazdu z przyczyn COVID-19 z podziałem na miejsce zamieszkania (w liczbach)	50
Rysunek 23 Organizacja odwołanego wyjazdów z wykorzystaniem pośrednika podróży (w liczbach)	51

Rysunek 24 Pomoc w zwrocie kosztów niezrealizowanej podróży przez pośredników turystycznych (w liczbach).....	52
Rysunek 25 Organizacja odwołanego wyjazdów z wykorzystaniem biur podróży (w liczbach).....	53
Rysunek 26 Pomoc w zwrocie kosztów niezrealizowanej wyjazdu przez biuro podróży (w liczbach)	54
Rysunek 27 Możliwe przyszłe obostrzenia nałożone na sektorturystyki (w procentach)	55
Rysunek 28 Podróże po Polsce mimo ograniczeń związanych z wyjazdami zagranicznymi (w liczbach).....	56
Rysunek 29 Planowanie najbliższych podróży zagranicznych z podziałem na płeć (w liczbach)	58

Spis tabel

Tabela 1 Ilości osób zarażonych wirusem COVID-19 (x) i ilość zgonów (y) w wybranych państwach.	13
Tabela 2 Wybrane firmy reprezentujące ekonomię dzielenia się, które funkcjonują w sektorze usług noclegowych	22
Tabela 3 Wybrane firmy reprezentujące ekonomię dzielenia się, które funkcjonują w sektorze usług transportowych.....	23
Tabela 4 Całkowita ilość pasażerów na lotnisku Chopina w Warszawie w poszczególnych miesiącach i latach.....	32
Tabela 5 Całkowita ilość pasażerów na krakowskim i gdańskim lotnisku w poszczególnych miesiącach i latach	33
Tabela 6 Całkowita ilość pasażerów na katowickim lotnisku w poszczególnych miesiącach i latach.	34
Tabela 7 Całkowity przewóz cargo (wyrażony w tonach) zanotowany na katowickim lotnisku w poszczególnych miesiącach i latach	34
Tabela 8 Całkowita ilość pasażerów na lotnisku Heathrow w poszczególnych miesiącach i latach.....	35
Tabela 9 Charakterystyka grupy badawczej (w liczbach)	38
Tabela 10 Organizacja wyjazdów zagranicznych z wykorzystaniem pośredników turystycznych (w liczbach).....	47
Tabela 11 Prognozowanie powrotu do swobodnego podróżowania z uwzględnieniem wyjazdów zagranicznych z podziałem na wiek (w liczbach)	57

Załącznik

1. Czy wyjeżdża Pan/i na wyjazdy tygodniowe lub weekendowe?

- Tak
- Nie (przejdź do metryczki)

2. Jak często Pan/i decyduje się na wyjazdy weekendowe?

- Więcej niż 5 razy w roku,
- 3 lub 4 razy w roku,
- Raz lub dwa razy w roku,
- Rzadziej niż raz w roku.

3. Jak często Pan/i decyduje się na wyjazdy tygodniowe?

- Więcej niż 5 razy w roku,
- 3 lub 4 razy w roku,
- Raz lub dwa razy w roku,
- Rzadziej niż raz w roku.

4. Jakie podróże Pan/i preferuje?

- Podróże po Polsce,
- Wyjazdy zagraniczne (przejdź do pytania 8).

5. Jak najczęściej organizuje Pan/i swoje wyjazdy po Polsce?

- Samodzielnie z wykorzystaniem pośredników turystycznych takich jak Airbnb, Kayak, Skyscanner,
- Przez biuro podróży (przejdź do pytania 7),
- Wszystko organizują osoby, z którymi podróżuje (przejdź do pytania 11).

6. Z których pośredników turystycznych Pan/i korzysta?

- Airbnb,
- Skyscanner,
- Kayak,
- Kiwi,
- Fru,
- momondo,
- eSky,
- Booking.

7. Z jakiego biura podróży Pan/i korzysta? (przejdź do pytania 11)

- Itaka,
- TUI Poland,
- Rainbow,
- Travelplanet,
- Wakacje.pl.

8. Jak najczęściej organizuje Pan/i swoje wyjazdy zagraniczne?

- Samodzielnie z wykorzystaniem pośredników turystycznych takich jak Airbnb, Kayak, Skyscanner,
- Przez biuro podróży (przejdź do pytania 10),
- Wszystko organizują osoby, z którymi podróżuje (przejdź do pytania 11).

9. Z których pośredników turystycznych Pan/i korzysta?

- Airbnb,
- Skyscanner,
- Kayak,
- Kiwi,
- Fru,
- momondo,
- eSky,
- Booking.

10. Z jakiego biura podróży Pan/i korzysta?

- Itaka,
- TUI Poland,
- Rainbow,
- Travelplanet,
- Wakacje.pl.

11. Czy z powodu ogłoszenia pandemii COVID-19 odwołał/a Pan/i swój wyjazd?

- Tak,
- Nie, (przejdź do pytania 17)
- Nie planowałem/am wyjazdu (przejdź do pytania 17).

12. Jak był organizowany odwołany wyjazd?

- Przez biuro podróży(przejdź do pytania 15),
- Samodzielnie,
- Nie wiem, organizowali go moi znajomi (przejdź do pytania 17).

13. Przez którego pośrednika podróży był organizowany odwołany wyjazd?

- Airbnb,
- Skyscanner,
- Kayak,
- Kiwi,
- Fru,
- momondo,
- eSky,
- Booking.

14. Czy uzyskał/a Pan/i pomoc odnośnie zwrotu kosztów niezrealizowanej podróży?(przejdź do pytania 17)

- Tak, pośrednik zajął się wszystkim,
- Tak, ale pomoc była niewystarczająca,

- Nie.

15. Przez jakie biuro podróży był organizowany odwołany wyjazd?

- Itaka,
- TUI Poland,
- Rainbow,
- Travelplanet,
- Wakacje.pl.

16. Czy uzyskał/a Pan/i pomoc z biura podróży odnośnie zwrotu kosztów niezrealizowanej podróży?

- Tak, pośrednik zajął się wszystkim,
- Tak, ale pomoc była niewystarczająca,
- Nie.

17. Zakładając możliwość nałożenia wielu obostrzeń na podróżnych, które według Pana/i będą rozsądne?

- Przyjazd na lotnisko 4 godziny wcześniej, by każdy mógł nadać bezpiecznie walizkę i dokonać odprawy osobistej,
- Mierzenie temperatury każdemu podróżnemu na odprawie osobistej,
- Pozostawienie w samolotach wolnego miejsca środkowego,
- Możliwość skorzystania z toalety w samolocie tylko na żądanie,
- Robienie na lotnisku testów na COVID-19,
- Limit miejsc noclegowych w hostelach i schroniskach górskich.

18. Jeśli nadal będą występowały utrudnienia w poruszaniu się poza granicami kraju to czy będzie Pan/i wspierać polską turystykę i podróżować po Polsce?

- Tak,
- Nie,
- Nie wiem.

19. Kiedy zakłada Pan/i swój powrót do swobodnego podróżowania uwzględniając podróże zagraniczne?

- Lato 2020,
- Jesień 2020,
- Zima 2020/2021,
- Późniejszy okres.

20. Czy wyobraża sobie Pan/i podróże zagraniczne w najbliższym czasie?

- Tak, w ciągu najbliższych 6 miesięcy planuję podróż,
- Tak, w ciągu najbliższego roku planuję podróż,
- Nie,
- Nie wiem jak rozwinie się sytuacja – nie planuję.