

Badania ankietowe pasażerów na obszarze obowiązywania biletu EURO - NYSA

raport całościowy



październik 2014



**DOLNY
ŚLĄSK**



Freistaat
SACHSEN



RAZEM DLA POGRANICZA
GEMEINSAM FÜR GRENZRAUM



Unia Europejska. Europejski Fundusz Rozwoju
Regionalnego: Inwestujemy w waszą przyszłość /
Europäische Union. Europäischer Fonds für
regionale Entwicklung: Investition in Ihre Zukunft

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego
w ramach Programu Operacyjnego Współpracy Transgranicznej Polska – Saksonia 2007-2013

Spis treści

1.	Metodologia przeprowadzania badań	3
2.	Struktura pasażerska.....	4
3.	Badanie preferencji biletowych pasażerów Euroregionu Nysa.	6

<i>Spis tabel</i>	22
-------------------------	----

<i>Spis rysunków</i>	22
----------------------------	----

Dokument przygotowany przez zespół autorski



"TRAKO" WIERZBICKI I WSPÓLNICY S.J.

ul. Krasińskiego 15a/5, 50-449 Wrocław,

tel./fax: 71 799 87 53, e-mail: poczta@trako.com.pl

www.trako.com.pl

1. Metodologia przeprowadzania badań

Badania ankietowe pasażerów korzystających z komunikacji publicznej na obszarze obowiązywania biletu EURO-NYSA zostały przeprowadzone w okresie wakacyjnym oraz w roku szkolnym, przez pełen tydzień, tj. od poniedziałku do niedzieli. Obejmowały one swoim zasięgiem polską i niemiecką część euroregionu Nysy. Zadaniem było przeprowadzenie ankiety wśród pasażerów wewnątrz pojazdów w sposób równomierny na poniższych liniach komunikacyjnych:

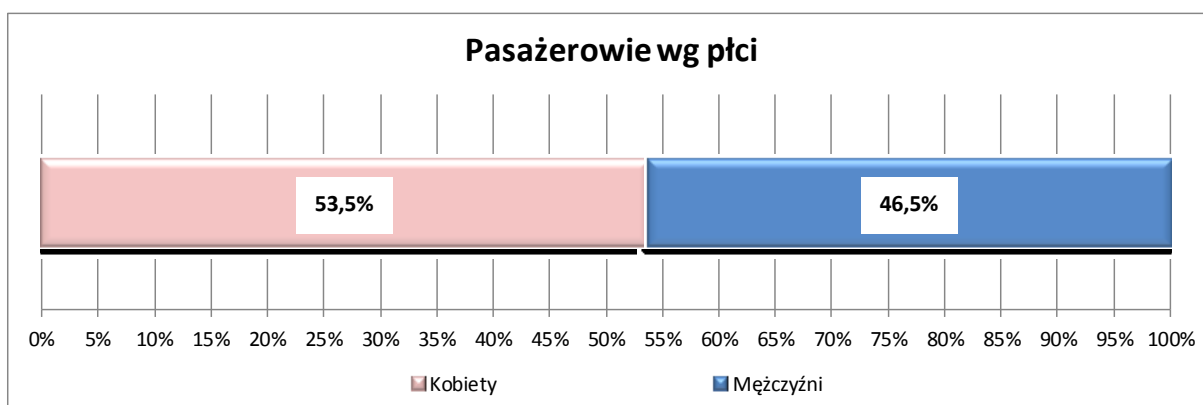
- nr 250: Jelenia Góra – Lwówek Śląski,
- nr 251: Jelenia Góra – Szklarska Poręba Górna,
- nr 252: Lubań Śląski – Węgliniec,
- nr 255: Jelenia Góra – Lubań Śląski – Zgorzelec – Węgliniec,
- nr 260: Görlitz – Zgorzelec – Węgliniec – Bolesławiec – (Wrocław),
- P: Görlitz Bahnhof – Zgorzelec,
- RE 1: Görlitz – Bautzen – Bischofswerda – (Drezno),
- RB 60: Görlitz – Bautzen – Bischofswerda – Großharthau – (Drezno),
- OE 60V: Görlitz – Bautzen – Bischofswerda,
- RB 61: Zittau – Ebersbach – Bischofswerda – Großharthau – (Drezno),
- OE 65: Zittau – Görlitz – Weißwasser – (Spremberg – Cottbus).

Wykonano ponad 2000 wywiadów. Pytania dotyczyły między innymi relacji podróży, rodzaju biletu, na którym odbywana jest podróż, zainteresowania pasażerów biletem EURO-NYSA oraz preferowanym źródłem tych informacji. W przypadku natrafienia na pasażera korzystającego aktualnie z biletu EURO-NYSA, pytano również o źródło wiedzy o bilecie, częstotliwość korzystania z niego, charakter podróży, poziom zadowolenia z usług powiązanych z biletami EURO-NYSA oraz ocenę przyszłych potencjalnych działań podjętych w celu ulepszenia funkcjonowania biletu. Ponadto, dla celów statystycznych, zapytano respondentów o cechy takie jak: płeć, wiek, status społeczny, narodowość oraz miejscowość, w której mieszkają.

Na podstawie powyższych badań dokonano analizy struktury pasażerskiej oraz struktury biletowej pod kątem korzystania z biletu EURO-NYSA.

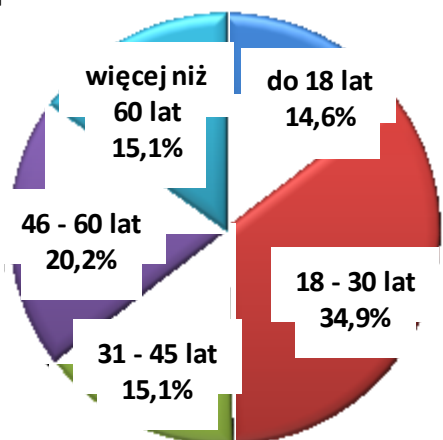
2. Struktura pasażerska

Poniżej oraz na kolejnej stronie przedstawiono wyniki przeprowadzonych badań w postaci wykresów i tabel, wraz z komentarzem. Zaprezentowano udział pasażerów ze względu na płeć, wiek, status społeczny oraz narodowość.

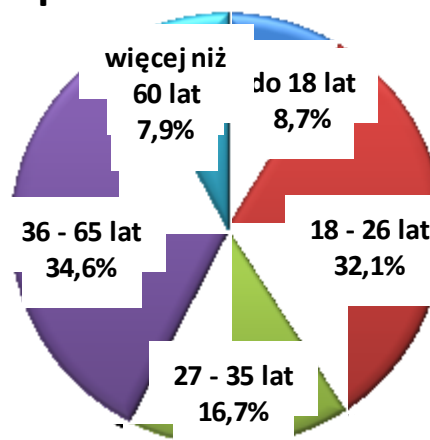


Rys. 2.1 Udział pasażerów ze względu na płeć.

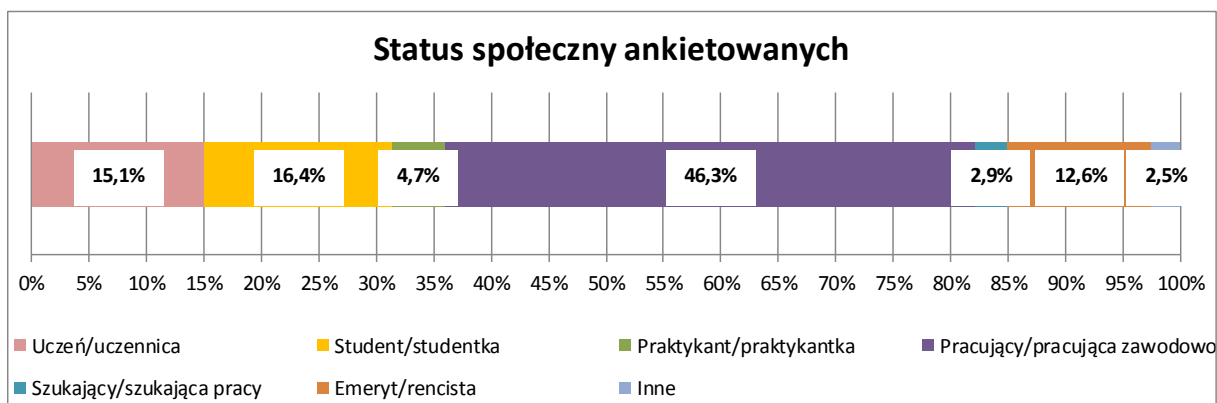
Struktura wiekowa pasażerów w Niemczech



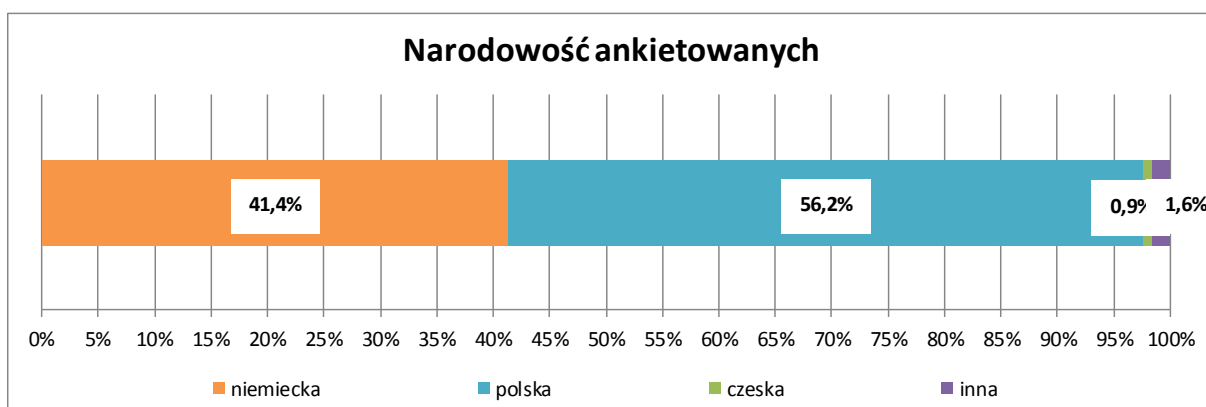
Struktura wiekowa pasażerów w Polsce



Rys. 2.2 Struktura wiekowa pasażerów w Niemczech i w Polsce.



Rys. 2.3 Status społeczny ankietowanych.



Rys. 2.4 Podział ankietowanych ze względu na narodowość.

Z badań wynika, że komunikacją publiczną na przedstawionym obszarze podróżuje więcej kobiet niż mężczyzn – odpowiednio 53,5% i 46,5%. W Niemczech najliczniejszą grupą wiekową były osoby w wieku 18 – 30 lat - 34,9% ogółu. Na polskim obszarze obowiązywania biletu EURO-NYSA najczęściej podróżuje pasażerów w wieku 36 – 65 lat – 35,9%. Najmniej liczną grupą, w Polsce były osoby w wieku powyżej 60. roku życia – 7,9%. W Niemczech najmniej liczna była najmłodsza grupa pasażerów – poniżej 18. roku życia – 14,6%.

Największy odsetek wśród respondentów stanowiły osoby pracujące, które stanowiły prawie połowę spośród próby. Również liczną grupę wśród ankietowanych stanowiły osoby uczące się lub studiujące, łącznie ich udział wyniósł 36,2%. Najmniej liczną grupą spośród respondentów były osoby szukające pracy – 2,9% ogółu.

Pod względem narodowości większość (56,2%) stanowią Polacy. Spośród respondentów narodowość niemiecką wskazało 41,4%, czeską 0,9%¹, zaś 1,9% podało narodowość inną niż powyższe trzy. Wśród pasażerów, bowiem pojawiali się między innymi obywatele: Szwajcarii, Francji, Austrii, Stanów Zjednoczonych, Australii, Holandii, czy Hiszpanii.

Tab. 2.1 Zestawienie najczęściej wymienianych miejscowości zamieszkania wśród respondentów.

Nazwa miejscowości	Udział
Görlitz	11,3%
Dresden	7,0%
Wrocław	6,5%
Zgorzelec	6,0%
Lubań Śląski	5,4%
Bautzen	3,1%
Jelenia Góra	2,8%
Zittau	2,7%
Wleń	2,4%
Berlin	2,2%
Węgliniec	2,1%

Z powyższej tabeli wynika, że najczęściej wymienianym miejscem zamieszkania wśród respondentów było miasto Görlitz, które jako miejscowość zamieszkania deklarowało 11,3% ankietowanych. Widoczny udział wśród badanych mieli też mieszkańcy miejscowości: Drezno (7,0%), Wrocław (6,5%), Zgorzelec (6,0%), Lubań Śląski (5,4%) oraz Bautzen, Jelenia Góra, Zittau, Wleń, Berlin czy Węgliniec.

3. Badanie preferencji biletowych pasażerów Euroregionu Nysa.

Celem przeprowadzonych badań ankietowych było ustalenie, jaką popularnością cieszy się bilet EURO-NYSA wśród pasażerów komunikacji zbiorowej na obszarze jego obowiązywania. W tym celu starano się dociec, na jakim bilecie podróżują pasażerowie w obrębie Euroregionu Nysy oraz, w przypadku korzystania z biletu EURO-NYSA, jak oceniają oni poszczególne aspekty związane z korzystaniem z niego oraz potencjalne działania na rzecz ulepszenia jego funkcjonowania. W przypadku niekorzystania z wyżej wspomnianego biletu

¹ Badanie zostało przeprowadzone wyłącznie po polskiej i niemieckiej stronie Euroregionu Nysa – z pominięciem Czech.

pytano pasażerów, jaki jest tego powód. Ponadto pytano również respondentów o miejsce (stację) rozpoczęcia i zakończenia podróży.

Na kolejnych stronach przedstawiono graficznie wyniki analizy powyższych badań ankietowych wraz z komentarzem.

Tab. 3.1 Zestawienie stacji kolejowych w obrębie obszaru EURO-NYSY o największej wymianie pasażerskiej.

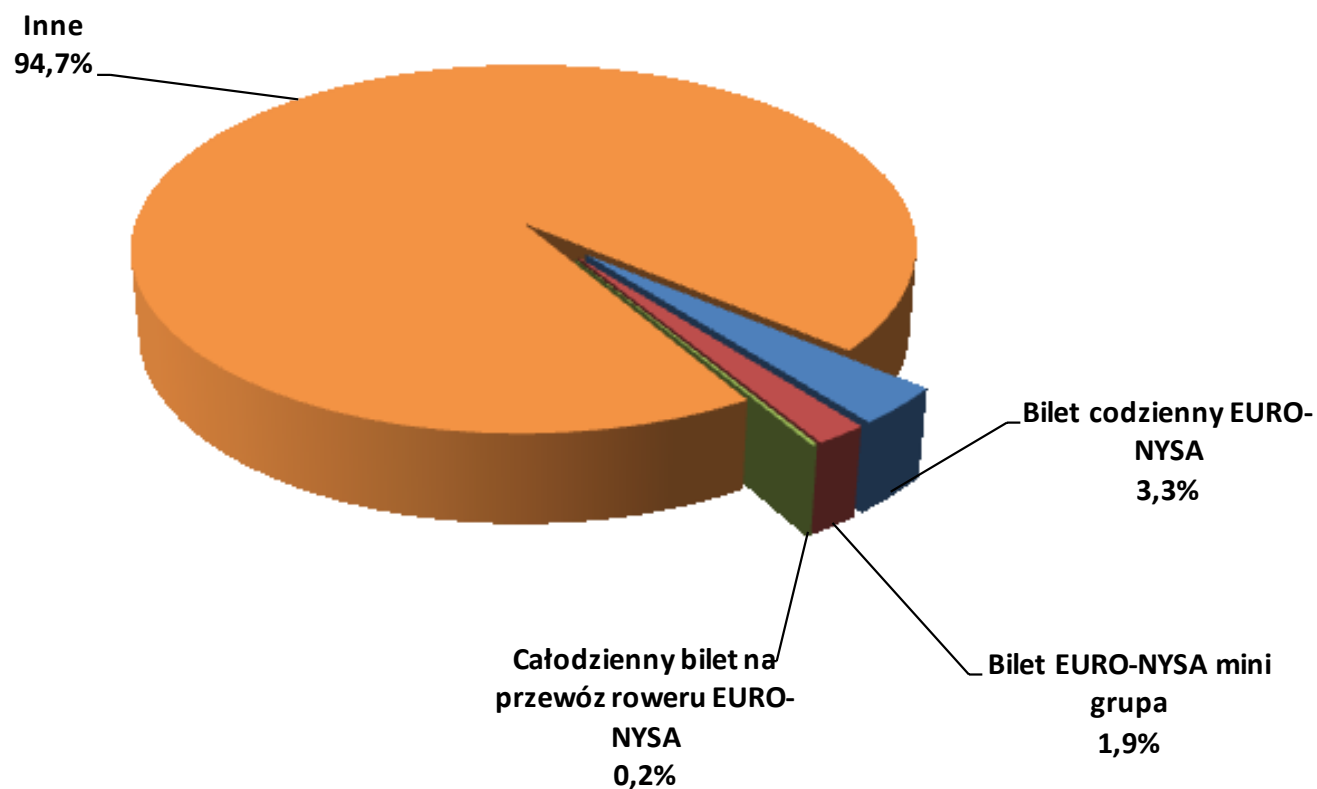
Stacje kolejowe obszaru EURO-NYSY o największej wymianie pasażerskiej	
Görlitz Bhf	11,8%
Dresden Hbf *	7,3%
Jelenia Góra	7,1%
Wrocław Główny *	6,3%
Lubań Śląski	6,2%
Zittau	5,1%
Szklarska Poręba Górna	4,4%
Bautzen	4,1%
Zgorzelec	3,3%
Zgorzelec Miasto	2,3%
Węgliniec	2,2%
Löbau	2,1%

* Stacje leżące poza obszarem EURO-NYSY.

Wśród stacji kolejowych o największej wymianie pasażerskiej dominuje zdecydowanie Görlitz Bahnhof. Rozpoczął lub kończył na nim swą podróż co dziesiąty ankietowany. Wśród równie często wymienianych w pytaniu o relację stacji kolejowych pojawiły się stacje Dresden Hauptbahnhof (7,3%), Jelenia Góra (7,1%), Wrocław Główny (6,3%) czy też Lubań Śląski (6,2%). Wielu pasażerów kończy bądź zaczyna swą podróż na dworcu kolejowym w Zittau, Szklarskiej Porębie Górnej i Bautzen (4-6% wszystkich wskazanych stacji) lub na stacjach Zgorzelec, Zgorzelec Miasto, Węgliniec i Löbau (2-4% wszystkich wymienionych stacji). Większość ujętych w zestawieniu stacji znajduje się na obszarze Euroregionu Nysy, dwie jednak – Dresden Hauptbahnhof oraz Wrocław Główny leżą poza obszarem obowiązywania biletu EURO-NYSA. Ich wysoka pozycja w zestawieniu wynika z dużej popularności relacji Wrocław – Euroregion Nysy – Drezno. Opierając się o ten wniosek warto rozważyć rozszerzenie oferty biletów EURO-NYSA o wskazaną wyżej relację.

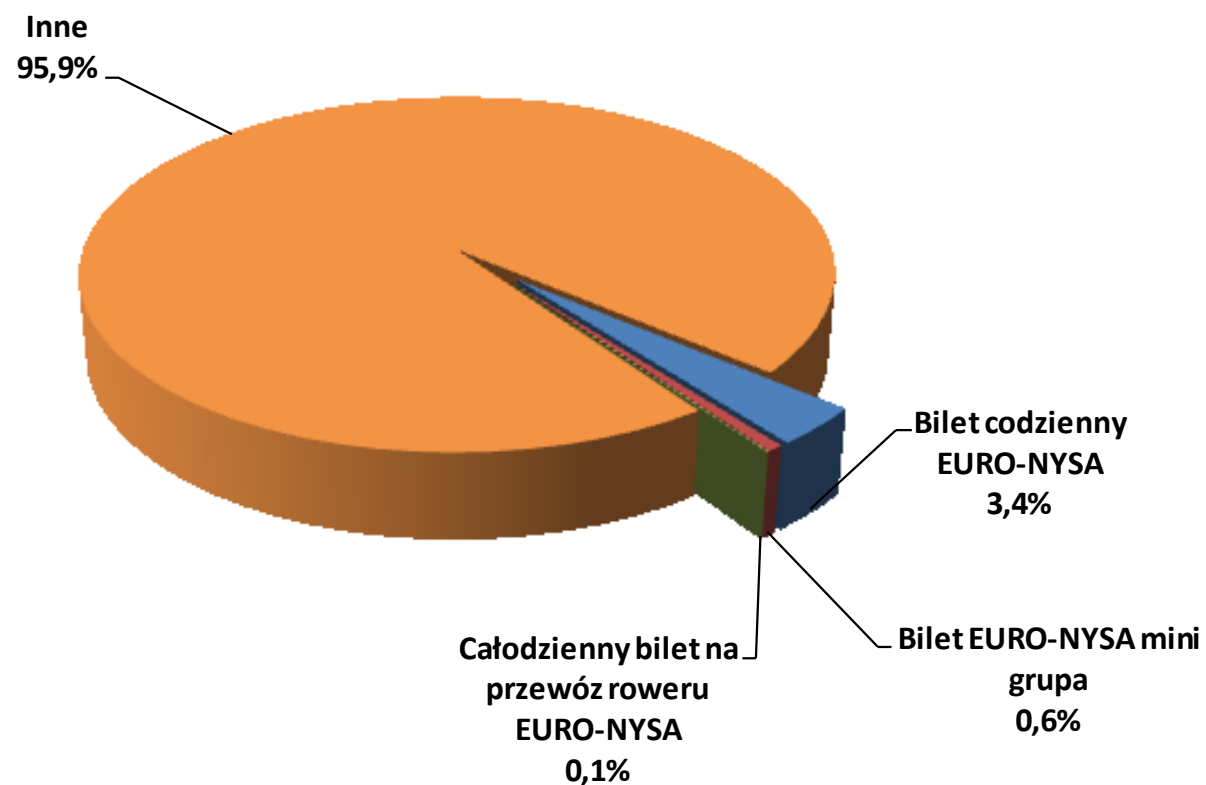
Na kolejnych stronach przedstawiono wykresy prezentujące preferencje biletowe pasażerów podróżujących po obszarze obowiązywania biletu EURO-NYSA.

Rodzaje biletów wybieranych przez pasażerów podróżujących przez region obowiązywania biletu EURO-NYSA ogółem



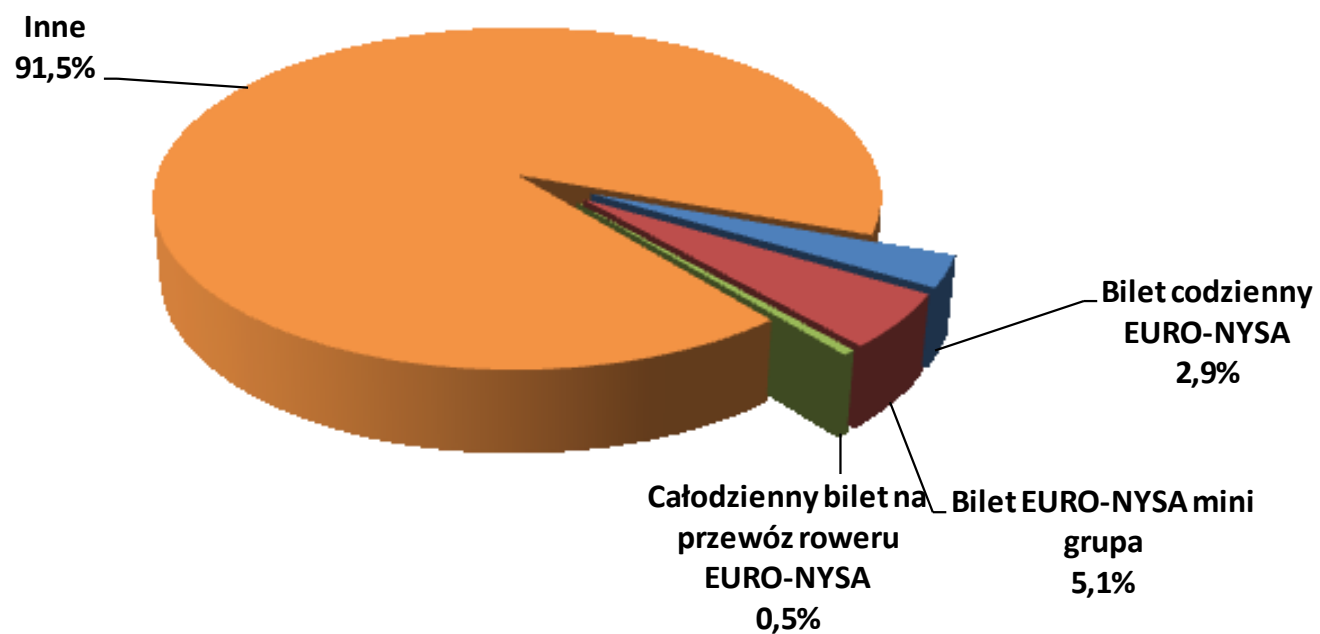
Rys. 3.1 Rodzaje biletów wybieranych przez pasażerów podróżujących przez region obowiązywania biletu EURO-NYSA ogółem.

Rodzaje biletów wybieranych przez pasażerów podróżujących przez region obowiązywania biletu EURO-NYSA w dzień roboczy



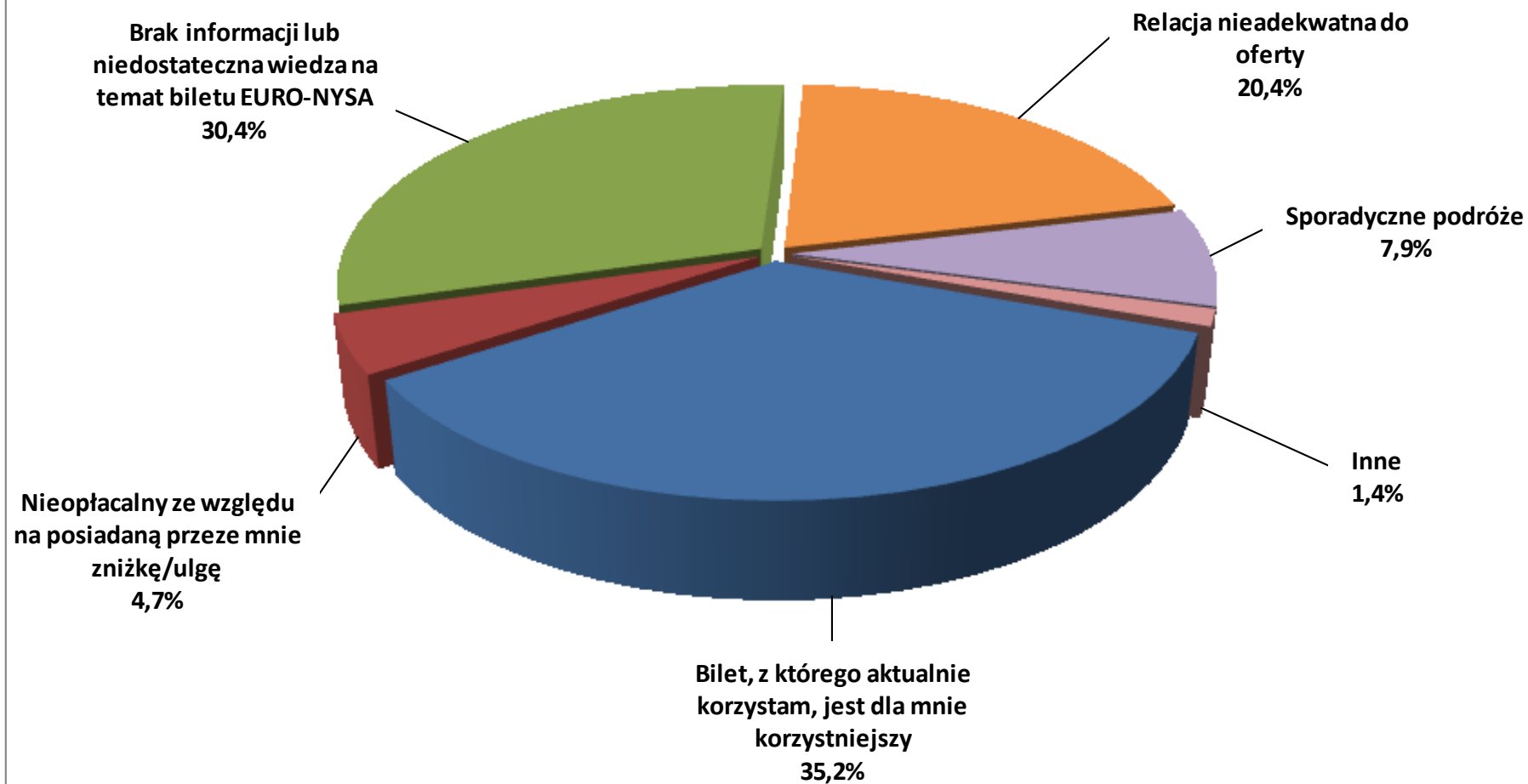
Rys. 3.2 Rodzaje biletów wybieranych przez pasażerów podróżujących przez region obowiązywania biletu EURO-NYSA w dzień roboczy.

Rodzaje biletów wybieranych przez pasażerów podróżujących przez region obowiązywania biletu EURO-NYSA w weekend



Rys. 3.3 Rodzaje biletów wybieranych przez pasażerów podróżujących przez region obowiązywania biletu EURO-NYSA w weekend.

Powody niekorzystania z oferty biletu EURO-NYSA



Rys. 3.4 Powody, dla których pasażerowie wybierają bilet inny niż EURO-NYSA.

Z powyższych wykresów wynika, że zdecydowanie częściej pasażerowie decydują się na ofertę biletu EURO-NYSA w weekend niż w dzień roboczy. Wówczas wybiera ten rodzaj oferty (bilet całodzienny lub grupowy) 8,0% pasażerów. Dodatkowo 0,5% spośród pasażerów skorzystało z opcji całodziennego biletu EURO-NYSA dla roweru. Dla porównania, w dzień roboczy, z powyższej oferty korzysta jedynie 4,0% pasażerów, przy czym na przewóz roweru decyduje się 0,1% podróżnych. Zdecydowana większość pasażerów (94,7% ogółem) korzysta z innych ofert taryfowych dostępnych na rynku.

Wśród powodów, dla których nie wybrano biletu z oferty EURO-NYSA pasażerowie wymieniali głównie trzy. Głównym wskazywanym przez pasażerów powodem (35,5%) było skorzystanie z biletu, który zdaniem pasażerów był dla nich korzystniejszy np. ze względu na promocyjną, korzystniejszą z ich punktu widzenia ofertę dostępną na rynku lub posiadanie biletów okresowych, np. tygodniowych, miesięcznych, semestralnych, czy rocznych. Niemalże $\frac{1}{3}$ pasażerów stwierdziła, że nie zna w ogóle lub nie zna dostatecznie oferty biletu EURO-NYSA, dlatego wybrano inny rodzaj biletu. Co piąty ankietowany (20,4%) tłumaczył wybór innego biletu nieadekwatną do powyższej oferty relacją, co oznacza, iż początek lub cel podróży położony jest poza obszarem obowiązywania biletu EURO-NYSA lub, przeciwnie, podróż jest krótka i jednorazowa. Blisko 8% podróżnych tłumaczyło wybór innej oferty sporadycznymi lub jednorazowymi podróżami. Z kolei 5% ankietowanych stwierdziło, że oferta biletów EURO-NYSA jest dla nich nieopłacalna ze względu na posiadaną ulgę (lub uprawnienie do przejazdów bezpłatnych).

Tab. 3.2 Rodzaje zniżek, ulg i promocji najczęściej wybieranych przez pasażerów.

Rodzaj promocji/zniżki	
Student	7,5%
Uczeń	5,7%
Ty i 1,2,3	3,6%
Bilet pracowniczy	2,6%
Nauczyciel	0,9%
Sachsenticket	8,0%
Monatskarte	3,5%
Semesterticket	3,0%
SSFT (Super-Sommer-Ferien-Ticket)	2,3%
Tageskarte	2,2%
BahnCard 50	1,5%
BahnCard 25	1,4%
Schönes-Wochenende-Ticket	1,4%
Bilet Euro-Nysa	5,4%

Spośród najczęściej spotykanych wśród pasażerów w Polsce ulg, zniżek lub ofert promocyjnych pojawiały się:

- ulga studencka – uprawnia studentów, słuchaczy kolegiów nauczycielskich, nauczycielskich kolegiów języków obcych i kolegiów pracowników służb społecznych, do ukończenia 26. roku życia, a także doktorantów do ukończenia 35. roku życia do ulgi 51% na przejazdy pociągami osobowymi, pospiesznymi i ekspresowymi,
- uczniowska – uprawnia dzieci i młodzież uczącą się, nie dłużej niż do ukończenia 24. roku życia do ulgi 37% na bilety jednorazowe oraz 49% na bilety miesięczne we wszystkich rodzajach pociągów, z wyłączeniem pociągów EuroCity,
- oferta komercyjna Przewozów Regionalnych – Ty i raz, dwa, trzy – jest to oferta przeznaczona dla pasażerów podróżujących w towarzystwie do 3 osób. Obowiązuje wyłącznie w pociągach REGIO, interREGIO i REGIOekspres. Zgodnie z tą ofertą pierwsza osoba podróżuje na podstawie biletu normalnego (lub z odpowiednią ulgą ustawową), kolejne (jedna, dwie lub trzy) otrzymują zniżkę na bilet, której procent wzrasta z kolejnym pasażerem. Przy pełnym wykorzystaniu promocji bilety są tańsze o 25% co oznacza, że czwarta osoba podróżuje gratis,
- pracownicza – upoważnia pracowników kolei do ulgi 99% na przejazdy pociągami,
- nauczycielska – uprawnia nauczycieli przedszkoli publicznych lub niepublicznych oraz nauczycieli szkół podstawowych, gimnazjów i szkół ponadgimnazjalnych, a także nauczycieli akademickich do ulgi 33% na bilety jednorazowe i miesięczne w pociągach osobowych.

Wśród niemieckiej części respondentów najczęściej spotykanymi ofertami, które często były wskazywane, jako korzystniejsze od biletu EURO-NYSA były:

- Sachsenticket (koszt 22€ + 4€ za każdego kolejnego pasażera dla max. 5 podróżnych) – jest to bilet obowiązujący przez jeden dzień na terenie całej Saksonii (a więc m.in. na całej trasie z Görlitz do Drezna), Saksonii-Anhalt i Turyngii, we wszystkich pociągach Deutsche Bahn, we wszystkich biorących udział kolejach, jak i w wielu związkach przedsiębiorstw komunikacyjnych. Może być również używany w ruchu transgranicznym do Polski na odcinku Görlitz – Zgorzelec. Ważny jest w dni robocze od 9 rano do godziny 3 dnia następnego oraz w weekendy i święta państwowe przez cały dzień od godziny 24;
- Monatskarte – bilet miesięczny;
- Semesterticket – bilet semestralny wydawany przez uczelnie w ramach opłaty wpisowej na początku semestru / roku akademickiego;
- Super-Sommer-Ferien-Ticket (SSFT) – jest to oferta skierowana do młodzieży szkolnej poniżej 21 roku życia. Bilet w cenie 18€ obowiązuje przez cały okres ferii letnich (Sommerferien) od 19 lipca do 31 sierpnia na obszarze ZVON i VVO (Verkehrsverbund

Oberelbe). Umożliwia podróżowanie zarówno pociągami, jak i koleją miejską, tramwajami, autobusami oraz promami dostępnymi na obszarze obowiązywania;



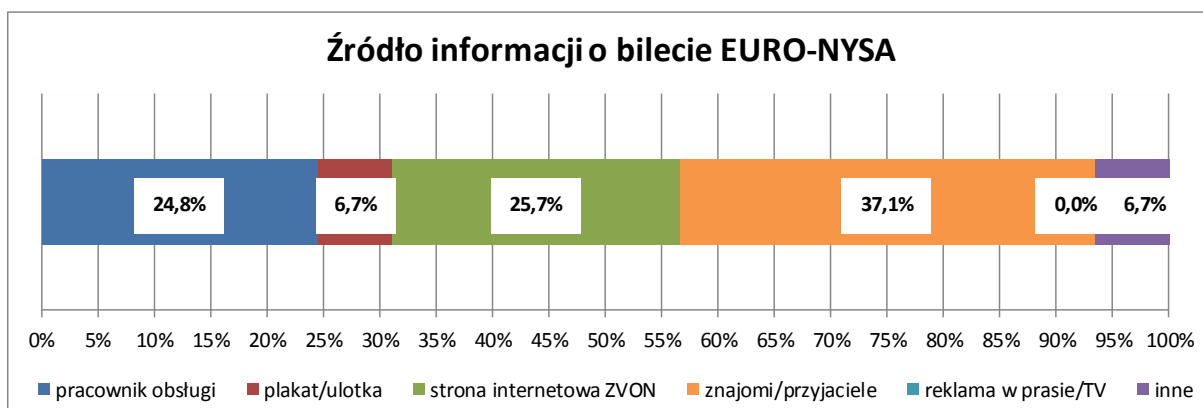
Rys. 3.5 Obszar obowiązywania biletu Super-Sommer-Ferien-Ticket. Źródło: <http://www.ssft.de/>.

- Tageskarte – bilet całodzienny;
- BahnCard 25 i BahnCard 50 – uprawniają po ich wykupieniu do zniżek na przejazdy koleją odpowiednio 25% i 50%;
- Schönes-Wochenende-Ticket – bilet umożliwia podróżowanie w pociągach DB (S-Bahn, RB, IRE, RE) w całych Niemczech (również na niektórych odcinkach do Polski, np. Görlitz – Zgorzelec) dla maksymalnie 5 osób od północy do godziny 3 dnia następnego, w cenie 44€;

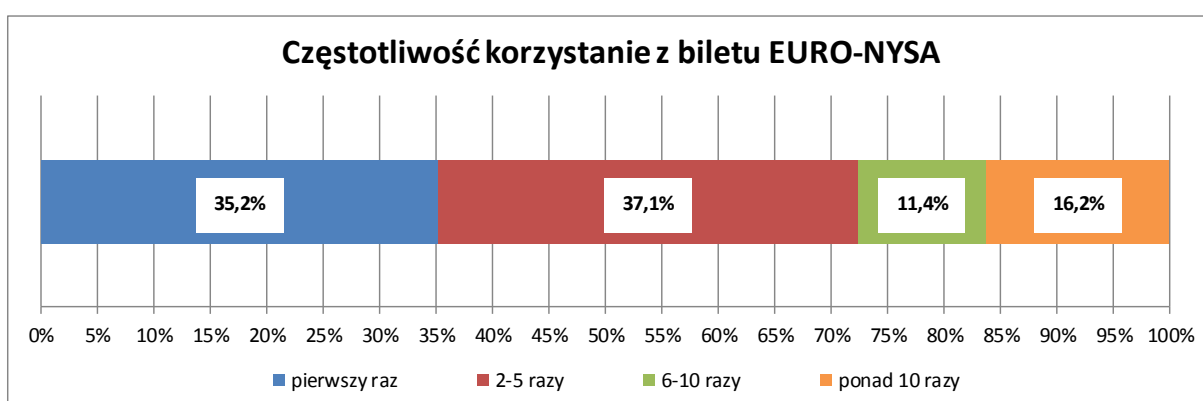
W przypadku spotkania pasażera korzystającego aktualnie z oferty biletu EURO-NYSA, zadawano mu odpowiednio dodatkowe pytania odnośnie:

- źródła informacji o bilecie EURO-NYSA,
- częstotliwości podróżowania na tym bilecie,
- najczęstszej relacji,
- charakteru podróży,
- zadowolenia z poszczególnych aspektów dotyczących biletu, jego dystrybucji, taryfy, sieci połączeń itp.,
- oceny potencjalnych działań pozwalających na ulepszenie funkcjonowania oferty.

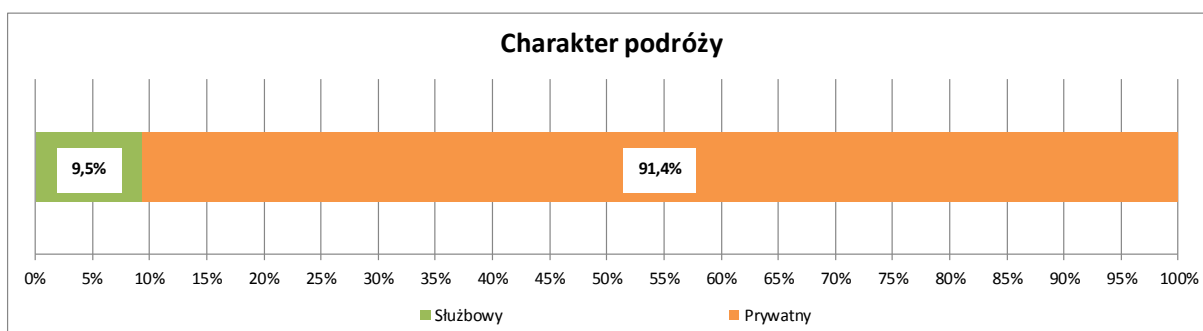
Odpowiedzi na powyższe pytania rozkładały się następująco:



Rys. 3.6 Źródło informacji o bilecie EURO-NYSA.



Rys. 3.7 Częstotliwość korzystania z biletu EURO- NYSA.



Rys. 3.8 Charakter odbywanej podróży.

Z powyższych wykresów wynika, że największa liczba osób – 37,1% - korzystających z oferty biletów EURO-NYSA dowiedziała się o niej od przyjaciół bądź znajomych. 25,7% pasażerów podróżujących na tymże bilecie, jako źródło informacji o nim podała stronę internetową ZVON. Żaden z respondentów nie wymienił jako źródła wiedzy o bilecie reklamy w prasie i telewizji, przy czym, co warto dodać, taka forma reklamy pojawiała się wśród sugestii pasażerów, co do potencjalnego źródła informacji o tej ofercie.

Przeważająca większość ankietowanych stwierdziła, że na bilecie EURO-NYSA podróżowała maksymalnie 5 razy – 72,3% (35,2% przyznało, że korzysta z tego biletu po raz pierwszy). Ponad 10 razy korzystał z biletu zaledwie co szósty ankietowany (16,2%).

Spośród najczęściej realizowanych przez podróżnych relacji pojawiały się:

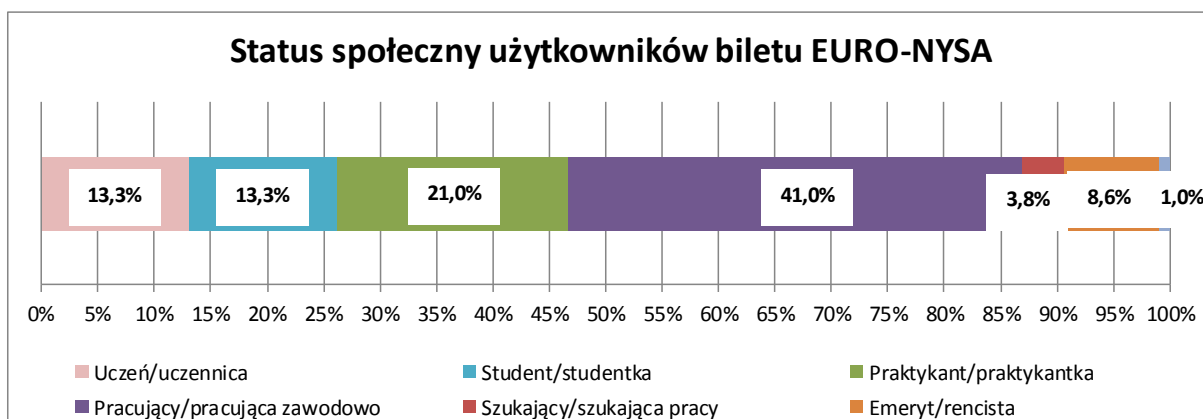
- Bolesławiec – Zittau (9,5%),
- Görlitz – Zittau (8,6%),
- Görlitz – Bautzen (5,7%),
- Jelenia Góra – Liberec (3,8%),
- Litomerice – Liberec (3,8%),
- Zittau – Berlin (3,8%)
- Zittau – Liberec (3,8%).

Zdecydowana większość podróży odbywanych na bilecie EURO-NYSA ma charakter prywatny (91,4%). Zaledwie jeden na dziesięciu podróżnych korzystających z tej oferty podróżuje w celach służbowych.

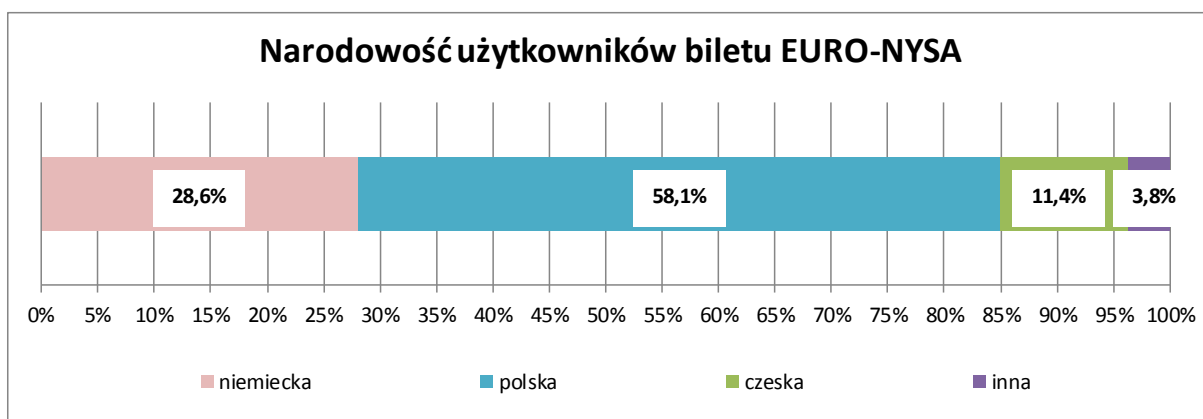
Jak wynika z przeprowadzonych badań blisko połowa (47,6%) użytkowników biletu EURO-NYSA to osoby uczące się lub studiujące. 41,0% podróżujących na tym bilecie to osoby pracujące zawodowo.

Zdecydowana większość – 58,1% - pasażerów posiadająca bilet EURO-NYSA zadeklarowało narodowość polską, niemiecką – 28,6%, czeską 11,4%², zaś inną 3,8%.

² Badanie zostało przeprowadzone wyłącznie po polskiej i niemieckiej stronie Euroregionu Nysa – z pominięciem Czech

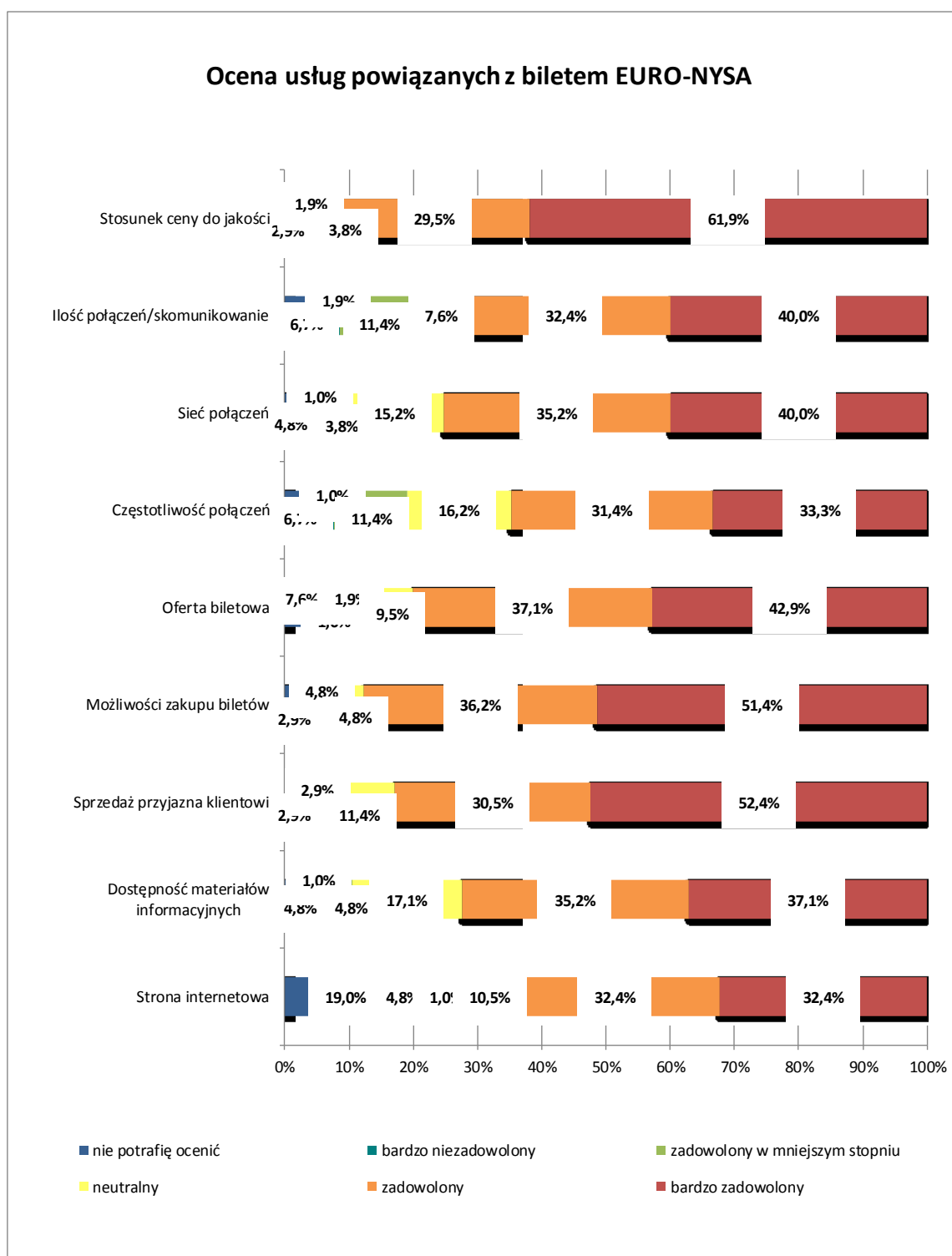


Rys. 3.9 Podział użytkowników biletu EURO-NYSA ze względu na status społeczny.



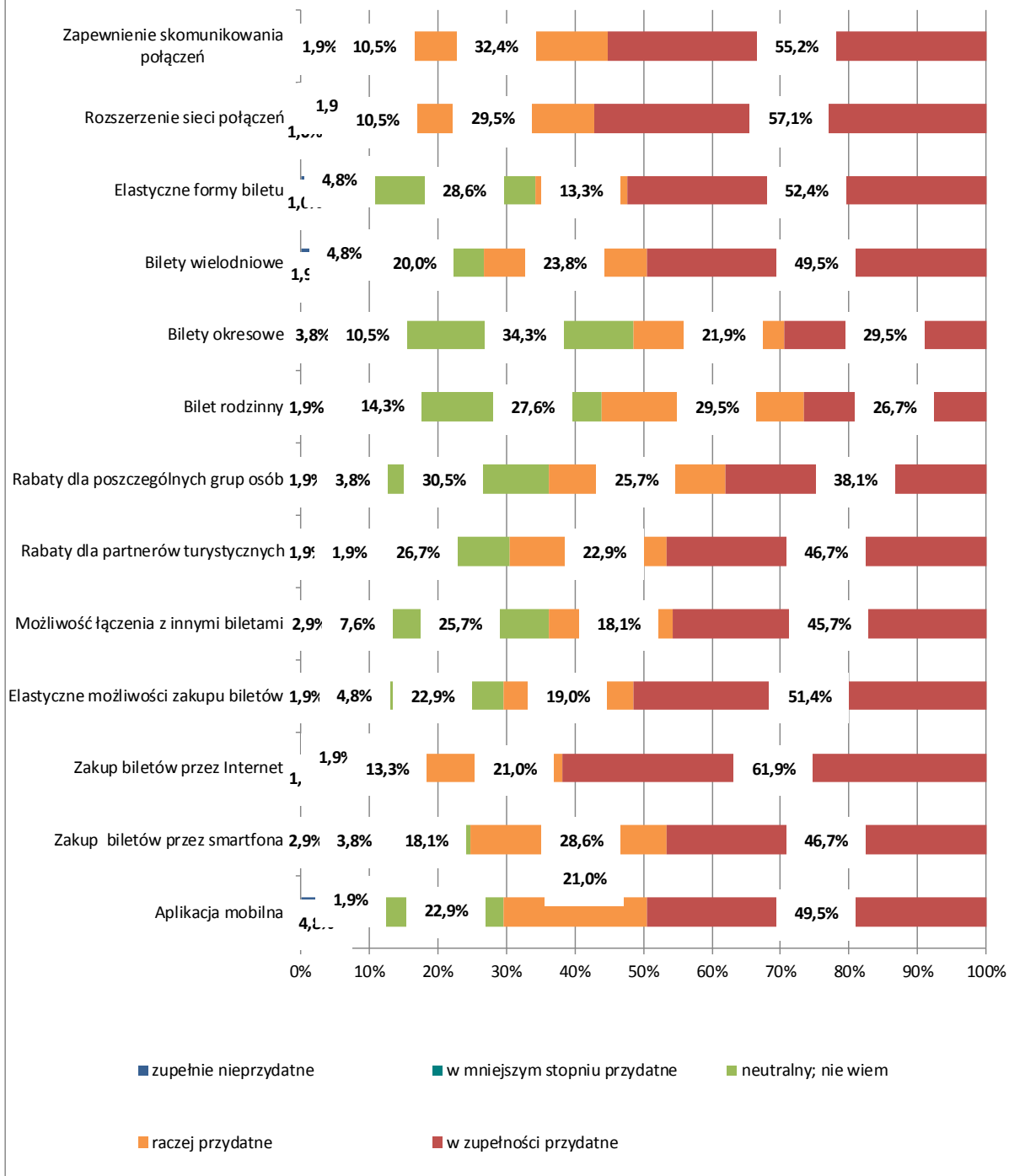
Rys. 3.10 Podział użytkowników biletu EURO-NYSA ze względu na narodowość.

Większość pasażerów podróżujących na bilecie EURO-NYSA jest zadowolona lub bardzo zadowolona z obecnej oferty biletu EURO-NYSA. Najlepiej ocenianym aspektem był stosunek jakości do ceny. Naj słabiej oceniona została częstotliwość połączeń oraz skomunikowanie (ilość połączeń). Z kolei działania najbardziej pożądane przez pasażerów to, adekwatnie do powyższych ocen, głównie zapewnienie skomunikowania połączeń oraz rozszerzenie sieci połączeń, a także umożliwienie zakupu biletu przez Internet oraz wprowadzenie biletów wielodniowych. Szczegółowy rozkład ocen przedstawiają wykresy zamieszczone na następnych stronach.



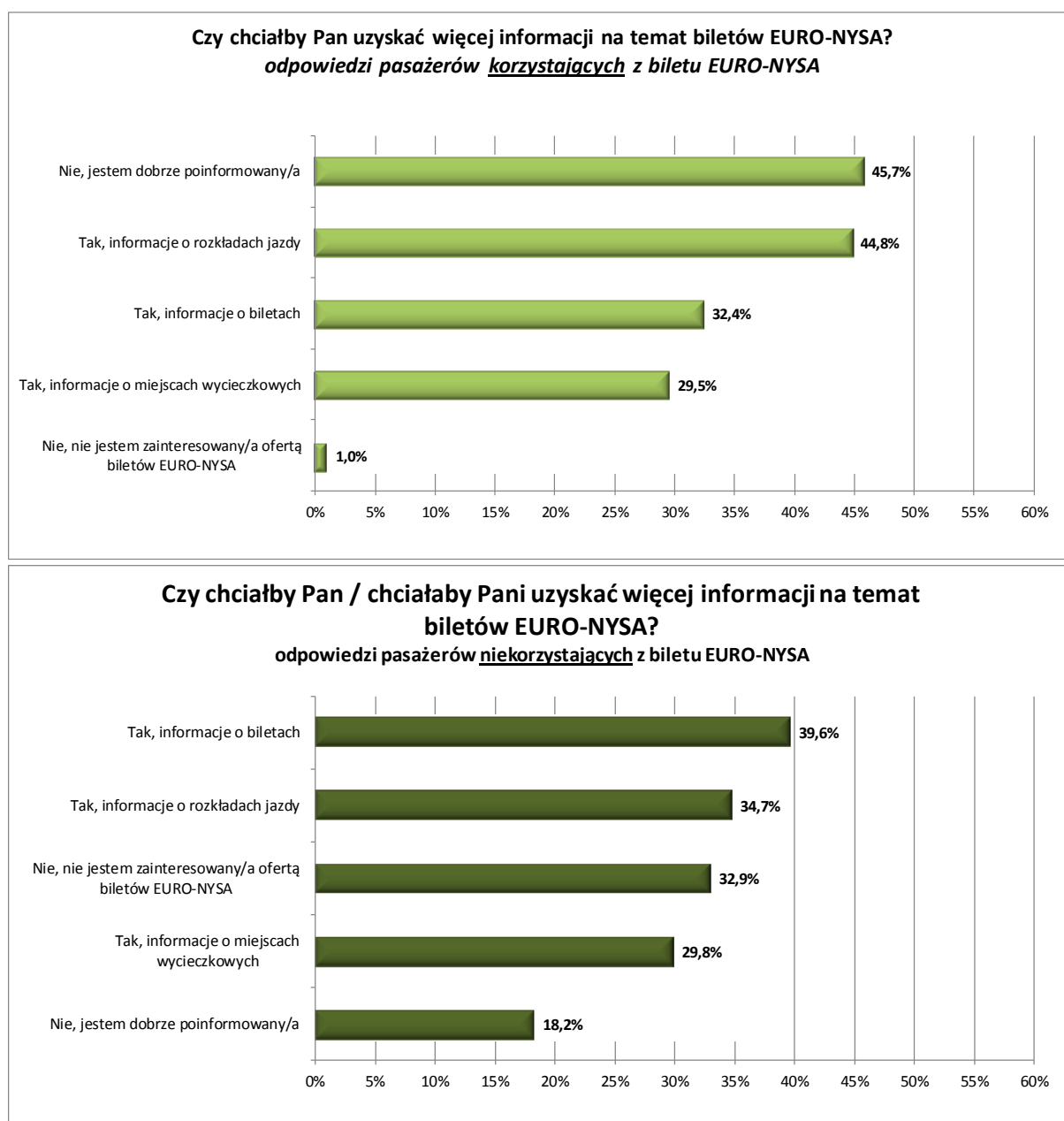
Rys. 3.11 Ocena usług powiązanych z biletem EURO-NYSA.

Ocena przyszłych działań związanych z biletem EURO-NYSA



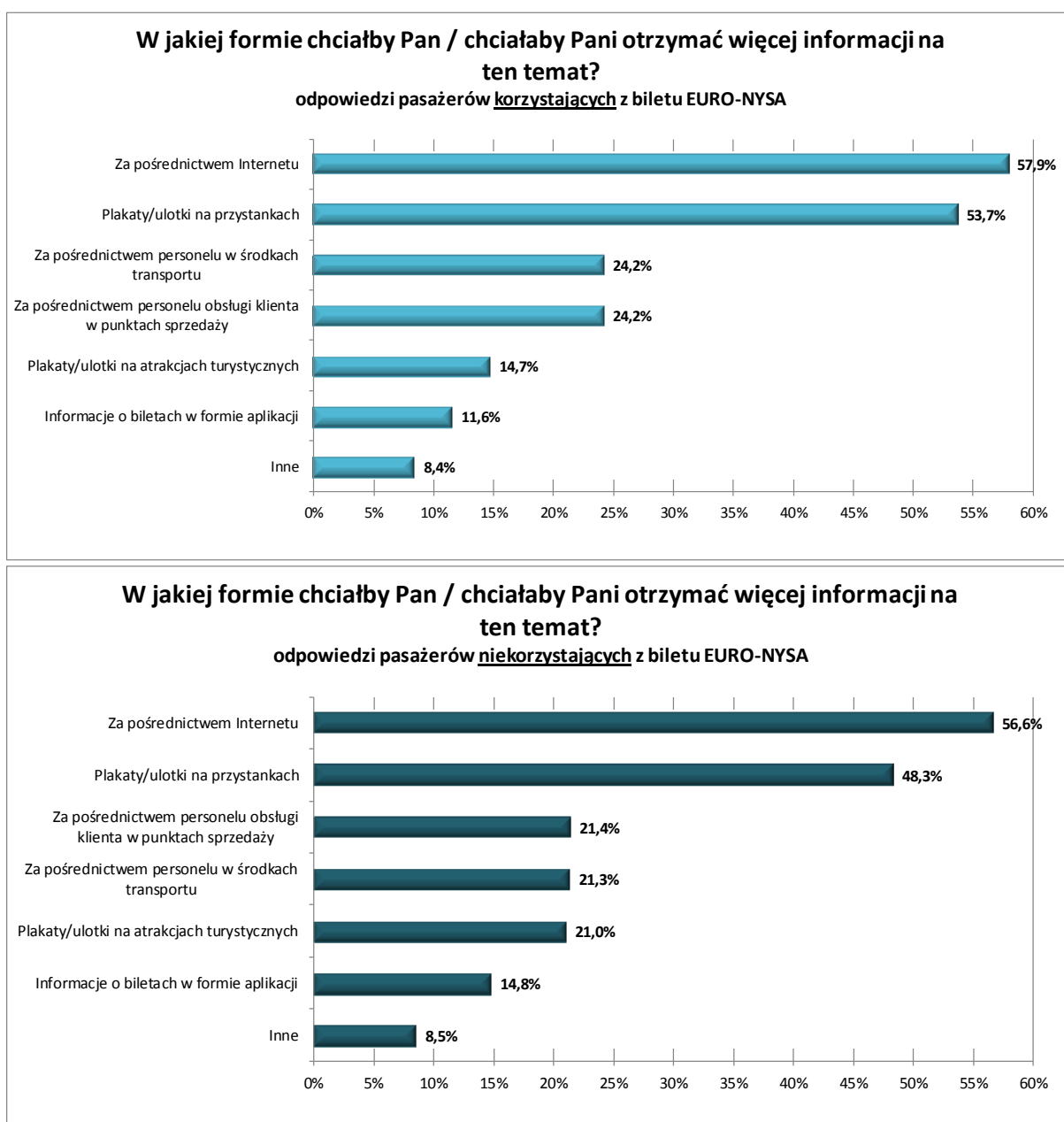
Rys. 3.12 Ocena przyszłych działań związanych z biletami EURO-NYSA.

Spośród osób korzystających z biletów EURO-NYSA blisko połowa (45,7%) uważa się za dostatecznie poinformowanych w ich temacie. Nieco mniej – 44,8% pasażerów wyraziło zainteresowanie dalszymi informacjami na temat oferty biletu EURO-NYSA, a mianowicie o rozkładach jazdy. Chęć dalszej informacji o biletach wyraziło 32,4% pasażerów, zaś o miejscach wycieczkowych 29,5%. Z kolei spośród osób korzystających z innych ofert 39,6% zainteresowanych jest dalszymi informacjami o biletach, 34,7 % pasażerów chciałoby uzyskać informacje o rozkładach jazdy, zaś 29,8% o miejscach wycieczkowych. Brak zainteresowania jakimikolwiek informacjami odnośnie oferty biletów EURO-NYSA wykazało 32,9% ankietowanych, z kolei za dobrze poinformowanych na ten temat uważa się niemal 1/5 respondentów.



Rys. 3.13 Stosunek pasażerów korzystających i niekorzystających z oferty biletu EURO-NYSA do informacji na jej temat.

Obie wymienione wyżej grupy ankietowanych za najlepsze miejsce pozyskania informacji o ofercie biletu EURO-NYSA uznają Internet. Za cenne źródło wiedzy o bilecie uznają również plakaty i ulotki na przystankach oraz personel obsługi klienta w punktach sprzedaży, czy też w środkach transportu. Jako inne formy otrzymywania informacji wymieniane były przez ankietowanych m.in. ekrany umieszczane w pociągach lub autobusach, droga mailowa np. w postaci newslettera, a ponadto reklama w mediach (TV, radiu, gazetach) lub na portalach zajmujących się planowaniem podróży lub na stronach www przewoźników. Warte rozważenia jest również umieszczenie informacji na temat oferty biletu EURO-NYSA w automatach biletowych, przekazanie ich do szkół, a także reklama na portalach społecznościowych typu Facebook, do których dostęp ma wielu pasażerów.



Rys. 3.14 Preferencje pasażerów korzystających i niekorzystających z oferty biletu EURO-NYSA co do informacji na jej temat.

Spis tabel

Tab. 2.1 Zestawienie najczęściej wymienianych miejscowości zamieszkania wśród respondentów.	6
Tab. 3.1 Zestawienie stacji kolejowych w obrębie obszaru obowiązywania biletu EURO-NYSA o największej wymianie pasażerskiej.	7
Tab. 3.2 Rodzaje zniżek, ulg i promocji najczęściej wybieranych przez pasażerów.	12

Spis rysunków

Rys. 2.1 Udział pasażerów ze względu na płeć.	4
Rys. 2.2 Struktura wiekowa pasażerów w Niemczech i w Polsce.	4
Rys. 2.3 Status społeczny ankietowanych.	5
Rys. 2.4 Podział ankietowanych ze względu na narodowość.	5
Rys. 3.1 Rodzaje biletów wybieranych przez pasażerów podróżujących przez region obowiązywania biletu EURO-NYSA ogółem.	8
Rys. 3.2 Rodzaje biletów wybieranych przez pasażerów podróżujących przez region obowiązywania biletu EURO-NYSA w dzień roboczy.	9
Rys. 3.3 Rodzaje biletów wybieranych przez pasażerów podróżujących przez region obowiązywania biletu EURO-NYSA w weekend.	10
Rys. 3.4 Powody, dla których pasażerowie wybierają bilet inny niż EURO-NYSA.	11
Rys. 3.6 Obszar obowiązywania biletu Super-Sommer-Ferien-Ticket. Źródło: http://www.ssft.de/	14
Rys. 3.7 Źródło informacji o bilecie EURO-NYSA.	15
Rys. 3.8 Częstotliwość korzystania z biletu EURO- NYSA.	15
Rys. 3.9 Charakter odbywanej podróży.	15
Rys. 3.10 Podział użytkowników biletu EURO-NYSA ze względu na status społeczny.	17
Rys. 3.11 Podział użytkowników biletu EURO-NYSA ze względu na narodowość.	17
Rys. 3.12 Ocena usług powiązanych z biletem EURO-NYSA.	18
Rys. 3.13 Ocena przyszłych działań związanych z biletami EURO-NYSA.	19
Rys. 3.14 Stosunek pasażerów korzystających i niekorzystających z oferty biletu EURO-NYSA do informacji na jej temat.	20
Rys. 3.15 Preferencje pasażerów korzystających i niekorzystających z oferty biletu EURO-NYSA co do informacji na jej temat.	21