

## Appendix A – Rider Survey, English Panel



# Metrobus Rider Survey: Routes Z2, Z6, Z8, Z9, Z11, Z13, Z29

Metro and its local transportation agency partners are conducting a comprehensive study of the Silver Spring-Columbia Pike Lines. The purpose of the study is to identify problems, develop solutions, and improve bus service on Metrobus Routes Z2, Z6, Z8, Z9, Z11, Z13, and Z29. Please take a moment to complete the following survey. After completing the survey, place it in the pouch marked “rider survey” on this bus, or drop it in the mail before **Wednesday, April 30** (postage is paid).

1. Please check the route you usually ride:

Z2  Z6  Z8  Z9  Z11  Z13  Z29  Whichever comes first

2. At which station or bus stop/intersection did you board this bus?

3. Which station or bus stop/intersection is your final destination on this trip?

4. On this trip, did you transfer from another bus or Metrorail line?  
Yes, I transferred from:

5. On this trip, will you transfer to another bus or Metrorail line?  
Yes, I will transfer to:

6. What kind of trips do you usually make on this Metrobus line?

Work  School  Medical  Shopping, errands

7. How often do you ride the buses on this line?

6-7 days a week  3-5 days a week  Less than 3 days a week

8. How long did you wait for the bus you are now on?

Less than 5 min.  5-10 min.  11-20 min.  20+ min.

9. How long do you expect to be on this bus?

Less than 15 min.  15 to 30 min.  More than 30 min.

10. Was a seat available when you boarded this bus?

Yes  No

11. What are your thoughts about safety and security on these routes?

I am usually not concerned  I am often very concerned  
 I am somewhat concerned; it depends on the time and location

12. Please rate the quality of the bus stop where you boarded this bus. (1 = poor quality, 5 = high quality)

1  2  3  4  5 Information about service at stop  
 1  2  3  4  5 Quality of pavement and sidewalk  
 1  2  3  4  5 Quality of shelter (if provided at stop)

13. Please rate the quality of the bus you're currently on.  
(1 = poor quality, 5 = high quality)

1  2  3  4  5 Cleanliness  
 1  2  3  4  5 Comfort  
 1  2  3  4  5 Condition

14. Please rate the driver on the bus you're currently riding.  
(1 = poor performance, 5 = outstanding performance)

1  2  3  4  5 Safe operation of bus  
 1  2  3  4  5 Knowledge of route  
 1  2  3  4  5 Courtesy, professionalism

15. Please rate the issues below based on the urgency with which improvements are needed. "0" indicates that you never experience problems on these routes; "3" indicates a problem you almost always experience.

	<i>never</i>			<i>always</i>
	0	1	2	3
Crowding; too many passengers on the bus ----->	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Buses bunch up with large gaps in between them ----->	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Buses travel slowly; takes too long to get to destination >	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reliability; buses often arrive too early or too late ----->	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frequency; buses do not come often enough ----->	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Safety/security; unsafe buses or bus stops ----->	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hours of service; need more late night/weekend buses >	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bus stops; need better access or amenities ----->	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16. In general, how do you rate Metrobus service on this line?

*poor*  1  2  3  4  5  6  7  8  9  10 *excellent*

17. Which do you use to get information about next bus arrivals?

Smartphone App  Google/Bing Maps  Nextbus.com  
 Paper schedule  202-637-7000  WMATA.com

**web: metrobus-studies.com | e-mail: info@**

### Appendix A – Rider Survey, English Panel Continued/Business Reply Panel

Would you prefer to take this survey on-line? Visit: [tinyurl.com/zlinesurvey](http://tinyurl.com/zlinesurvey) or scan the QR code to the right.



18. What other improvements should be considered for this line?

A series of public meetings will be held in the second half of 2014 so that riders can further assist in the process of improving bus service on this line. To be notified of these meetings, please include your name and contact information below. Thanks for taking our survey!

Name: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

Address: \_\_\_\_\_

City: \_\_\_\_\_ ZIP Code: \_\_\_\_\_

Would you like to be part of a special focus group that will meet this summer to discuss potential solutions to problems on Metrobus Routes Z2, Z6, Z8, Z9, Z11, Z13, & Z29?

Yes, please contact me about the focus group.

**Optional Demographic Questions:**

19. What is your annual household income?  Less than \$30,000  \$30,000 or higher

20. What is your age?  Under 20  20 to 39  40 to 64  65 or older

21. What language is primarily spoken in your home?  English  \_\_\_\_\_

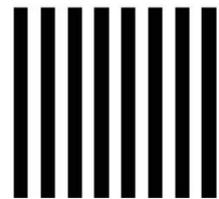
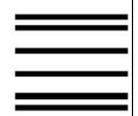
22. Are you of Latino or Hispanic origin?  Yes  No

23. What is your race?  Black/African American  Asian/Pacific Islander  Other or Mixed  American Indian/Alaska Native  White/Caucasian

[metrobus-studies.com](http://metrobus-studies.com) | 703-340-3105

WMATA C/O AECOM  
PO BOX 17311  
ARLINGTON VA 22216-9907

**BUSINESS REPLY MAIL**  
FIRST-CLASS MAIL PERMIT NO. 78033 ARLINGTON, VA  
POSTAGE WILL BE PAID BY ADDRESSEE



NO POSTAGE  
NECESSARY  
IF MAILED  
IN THE  
UNITED STATES

### Appendix A – Rider Survey, Spanish Panel



## Encuesta de pasajeros: Rutas Z2, Z6, Z8, Z9, Z11, Z13, Z29

Metro está realizando un estudio de las líneas de Silver Spring-Columbia Pike. El objetivo del estudio es identificar problemas, elaborar soluciones y mejorar el servicio de autobuses de las rutas Z2, Z6, Z8, Z9, Z11, Z13 y Z29 de Metrobus. Tenga la bondad de dedicar unos momentos para llenar esta encuesta. Después de completar la encuesta, colóquela en el sobre marcado "encuesta de pasajeros" ("rider survey") en este autobús, o envíela por correo (el franqueo ya está pagado; ponga la encuesta completada en un buzón de correo antes del miércoles 30 de abril).

1. Por favor marque la ruta que normalmente usa usted:

Z2  
  Z6  
  Z8  
  Z9  
  Z11  
  Z13  
  Z29  
  Cualquiera que llegue primero

2. ¿Dónde subió usted al autobús? (estación, parada o intersección de calles)

3. ¿A dónde va en este autobús? (estación, parada o intersección de calles)

4. ¿Hizo usted transbordo de otro autobús o del tren en este viaje?  
Si contestó Sí, ¿de qué ruta de autobús o línea del tren?

5. ¿Va a hacer transbordo a otro autobús o al tren en este viaje?  
Si contestó Sí, ¿a qué ruta de autobús o línea del tren?

6. ¿Qué tipos de viajes hace usted en esta línea?  
 Trabajo  
  Escolar  
  Médico  
  Compras, mandados

7. ¿Con cuánta frecuencia viaja en los autobuses de esta línea?  
 6-7 días por semana  
  3-5 días por semana  
  Menos de tres días por semana

8. ¿Por cuánto tiempo viajará en este autobús?  
 Menos de 5 min.  
  5-10 min.  
  11-20 min.  
  20+ min.

9. ¿Cuánto tiempo dura este viaje de autobús?  
 Menos de 15 min.  
  15-30 min.  
  Más de 30 min.

10. ¿Había un asiento disponible cuando se subió al autobús?  
 Sí  
  No

11. ¿Está preocupado por su seguridad durante sus viajes en estas rutas?  
 No estoy preocupado por lo general  
  A menudo estoy preocupado  
 A veces me preocupo; depende de la hora y el lugar

12. Califique la calidad de la parada de autobús donde subió a este autobús. (1 = baja calidad, 5 = alta calidad)

1	2	3	4	5	Información del servicio en la parada
1	2	3	4	5	Calidad de pavimento y aceras
1	2	3	4	5	Calidad de los refugios

13. Califique la calidad del autobús en que viaja actualmente. (1 = baja calidad, 5 = alta calidad)

1	2	3	4	5	Limpieza
1	2	3	4	5	Comodidad
1	2	3	4	5	Condición

14. Califique el conductor de este autobús. (1 = mal desempeño, 5 = desempeño excelente)

1	2	3	4	5	Conduce con seguridad
1	2	3	4	5	Conocimiento de las rutas
1	2	3	4	5	Cortés y profesional

15. Califique a las cuestiones abajo de acuerdo a la urgencia de que se necesitan mejoras.

"0" = Nunca hay problemas; "1" = A veces hay problemas;  
 "2" = A menudo es un problema; nunca **0** **1** **2** **3** siempre  
 "3" = Casi siempre hay un problema

Gentío; demasiados pasajeros en el autobús ----->

Los autobuses llegan amontonados, así se espera mucho tiempo para la próxima llegada ----->

El autobús viaja muy lento; gasta demasiado tiempo en llegar al destino ----->

Fiabilidad; autobuses llegan muy temprano o muy tarde >

Frecuencia; los autobuses no vienen frecuentemente --->

Seguridad ----->

Horas de servicio ----->

Condición de las paradas ----->

16. ¿Cómo evalúa usted el servicio de Metrobus en esta línea?

malo  1  2  3  4  5  6  7  8  9  10  excelente

17. ¿Cuál de éstos se utiliza para obtener información sobre las llegadas de los autobuses?

Aplicación para Smartphone  
  Mapas Google/Bing  
  Nextbus.com  
 Folleto de horarios  
  202-637-7000  
  WMATA.com

**Para más información: metrobus-studies**

**Appendix A – Rider Survey, Spanish Continued/Business Reply Panel**

Para responder a esta encuesta por Internet, por favor visite: [tinyurl.com/zlinesurveyespanol](http://tinyurl.com/zlinesurveyespanol) o escanear el código QR a la derecha.



18. ¿Qué tipos de cambios o modificaciones se necesitan en estas rutas de autobús?

Metro va a realizar reuniones públicas durante la segunda mitad del 2014 para que los pasajeros de autobús puedan ayudar a identificar otros problemas, desarrollar soluciones y mejorar el servicio de las rutas. Si desea que le notifique sobre estas reuniones, escriba sus datos a continuación:

Nombre:

Correo electrónico:

Dirección:

Ciudad:  ZIP:

¿Quiere participar en un grupo de discusión que se reunirá durante el verano del 2014 para abordar los problemas y soluciones potenciales de las rutas Z2, Z6, Z8, Z9, Z11, Z13, y Z29?

Sí, por favor comuníquese conmigo sobre el grupo.

**Preguntas demográficas (opcionales):**

19. ¿Cuál es el ingreso anual de su hogar?  Menos de \$30,000  \$30,000 o más

20. Indique su edad:  Menor de 20  20 a 39  40 a 64  65 o mayor

21. ¿Qué idioma se habla en su casa?  Inglés  Español  \_\_\_\_\_

22. ¿Es usted de origen latino o hispano?  Sí  No

23. ¿Cuál es su raza?  Negro / Afroamericano  Asiático / Islas del Pacífico  Otro o Mixta  Indígena de los EE.UU.  Blanco / caucásico

[metrobus-studies.com](http://metrobus-studies.com) o [info@metrobus-studies.com](mailto:info@metrobus-studies.com)

**BUSINESS REPLY MAIL**  
 FIRST-CLASS MAIL PERMIT NO. 78033 ARLINGTON, VA  
 POSTAGE WILL BE PAID BY ADDRESSEE

WMATA C/O AECCOM  
 PO BOX 17311  
 ARLINGTON VA 22216-9907

NO POSTAGE  
 NECESSARY  
 IF MAILED  
 IN THE  
 UNITED STATES