

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.

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

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 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

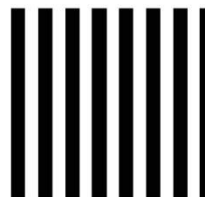
23. What is your race?

☐ Black/African American ☐ Asian/Pacific Islander ☐ Other or Mixed
☐ American Indian/Alaska Native ☐ White/Caucasian

metrobus-studies.com | 703-340-3105

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

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



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;
 "3" = Casi siempre hay un problema

	nunca	0	1	2	3	siempre
Gentío; demasiados pasajeros en el autobús ----->	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los autobuses llegan amontonados, así se espera mucho tiempo para la próxima llegada ----->	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El autobús viaja muy lento; gasta demasiado tiempo en llegar al destino ----->	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fiabilidad; autobuses llegan muy temprano o muy tarde ----->	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frecuencia; los autobuses no vienen frecuentemente ----->	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Seguridad ----->	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Horas de servicio ----->	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Condición de las paradas ----->	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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 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?

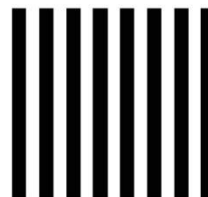
☐ Negro / Afroamericano ☐ Asiático / Islas del Pacífico ☐ Otro o Mixta
☐ Indígena de los EE.UU. ☐ Blanco / caucásico

metrobus-studies.com o info@metrobus-studies.com

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

POSTAGE WILL BE PAID BY ADDRESSEE

BUSINESS REPLY MAIL
FIRST-CLASS MAIL PERMIT NO. 78033 ARLINGTON, VA



NO POSTAGE
NECESSARY
IF MAILED
IN THE
UNITED STATES