

APPENDIX J

On-Board Survey

ON-BOARD RIDER SURVEY

Please tell us about the trip you are making now. Your personal information will remain confidential.

Si usted necesita una encuesta en español, por favor pregunte al personal.

1. Which bus route are you currently on?

3. Where did you just come FROM? check (√) one

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Home | <input type="checkbox"/> School/Daycare |
| <input type="checkbox"/> Work (Name of Employer) | <input type="checkbox"/> Airport |
| _____ | <input type="checkbox"/> Medical/Dental |
| <input type="checkbox"/> Personal Business | <input type="checkbox"/> Other (please specify): |
| <input type="checkbox"/> College/University
(Students only) | _____ |

4. Where is the place you identified in Question #3 located? (beginning of your trip, such as home, NOT the bus stop)

Please list the nearest intersection:

Street #1: _____ Street #2: _____

Example: Peachtree Rd & Piedmont Rd

Or Address, Building, or Major Place:

Example: 800 Ponce de Leon Ave NE or Emory Hospital Midtown

City: _____ Zip: _____

5. How did you GET TO the bus or train stop when you started your trip? check (√) one

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Walked (How many minutes? _____) | <input type="checkbox"/> Biked |
| <input type="checkbox"/> Drove alone then parked | <input type="checkbox"/> Dropped off by car |
| <input type="checkbox"/> Drove with others and parked | <input type="checkbox"/> Employer shuttle |
| <input type="checkbox"/> Other _____ | |

6. Did you transfer to this bus from another bus or train?

- Yes (From route _____) No

2. Have you already completed this survey on another trip?

- Yes No

7. Where are you going TO now? (final destination of your trip) check (√) one

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Home | <input type="checkbox"/> School/Daycare |
| <input type="checkbox"/> Work (Name of Employer) | <input type="checkbox"/> Airport |
| _____ | <input type="checkbox"/> Medical/Dental |
| <input type="checkbox"/> Personal Business | <input type="checkbox"/> Other (please specify): |
| <input type="checkbox"/> College/University
(Students only) | _____ |

8. Where is the place you identified in Question #7 located? (end of your trip, such as home, NOT the bus stop)

Please list the nearest intersection:

Street #1: _____ Street #2: _____

Example: Peachtree Rd & Piedmont Rd

Or Address, Building, or Major Place:

Example: 800 Ponce de Leon Ave NE or Emory Hospital Midtown

City: _____ Zip: _____

9. How will you GO FROM the bus or train stop to your final destination? check (√) one

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Walk (How many minutes? _____) | <input type="checkbox"/> Bike |
| <input type="checkbox"/> Drive alone | <input type="checkbox"/> Get picked up |
| <input type="checkbox"/> Drive with others | <input type="checkbox"/> Employer shuttle |
| <input type="checkbox"/> Other (_____) | |

10. Will you transfer from this bus to another bus or train?

- Yes (To route _____) No

11. How long have you been riding Xpress? check (√) one

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Less than 6 months | <input type="checkbox"/> 1 to 5 years |
| <input type="checkbox"/> 6 months to 1 year | <input type="checkbox"/> More than 5 years |

12. How often do you ride Xpress per week? check (√) one

- | | |
|---------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 1 day | <input type="checkbox"/> 4 days |
| <input type="checkbox"/> 2 days | <input type="checkbox"/> 5 days |
| <input type="checkbox"/> 3 days | <input type="checkbox"/> Less than once per week |

13. Are you making a ROUND TRIP on the bus today?

- Yes No

14. How would you make this trip without Xpress? check (√) one

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Carpool | <input type="checkbox"/> Vanpool |
| <input type="checkbox"/> Taxi | <input type="checkbox"/> Drive to MARTA station |
| <input type="checkbox"/> Drive alone for entire trip | <input type="checkbox"/> Would not make this trip |
| <input type="checkbox"/> Other (_____) | |

15. Was a car available to you for this particular trip?

- Yes Yes, but with inconvenience to others
- No

16. How did you pay your fare for this trip? check (√) one

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Cash one-way | <input type="checkbox"/> Cash round-trip |
| <input type="checkbox"/> Breeze Card | <input type="checkbox"/> 10 or 20 ride pass |
| <input type="checkbox"/> 31 day/monthly unlimited trip pass | |

17. How did you purchase your fare for today's trip? check (√) one

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Breeze vending machine | <input type="checkbox"/> Online Breeze |
| <input type="checkbox"/> Online Xpress | <input type="checkbox"/> GCT |
| <input type="checkbox"/> CCT | <input type="checkbox"/> Mail |
| <input type="checkbox"/> Fax | <input type="checkbox"/> Employer |

18. Does your employer pay for some or all of your fare?

- Yes No

19. When you talk about riding Xpress do you say something like... check (√) one

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> I love it | <input type="checkbox"/> I like it |
| <input type="checkbox"/> It is ok | <input type="checkbox"/> I don't like it |
| <input type="checkbox"/> I will never ride it again | |

20. What is the primary reason you ride Xpress? check (√) one

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Save time | <input type="checkbox"/> Don't drive/don't have access to a vehicle |
| <input type="checkbox"/> Save money | <input type="checkbox"/> To read/rest/work during trip |
| <input type="checkbox"/> Avoid traffic | <input type="checkbox"/> Convenience of park-and-ride lots |
| <input type="checkbox"/> Use HOV/
HOT lanes | <input type="checkbox"/> Environmental concerns |
| | <input type="checkbox"/> Other (_____) |

21. Which park-and ride lot do you use?

22. Is there a new area that you would like Xpress to serve?

₁ Yes (_____) ₂ No

24. Please rate the following Xpress service characteristics

		Poor		Good		Excellent
Relating to your ride	Buses arriving/departing on time	1	2	3	4	5
	Directness of the route	1	2	3	4	5
	Adequate notice of upcoming stops	1	2	3	4	5
	Ride quality of the bus	1	2	3	4	5
	Comfort of the bus interior	1	2	3	4	5
	Cleanliness of the bus	1	2	3	4	5
Relating to Xpress facilities	Safety/Security at P&R Lots	1	2	3	4	5
	Availability of parking at P&R Lots	1	2	3	4	5
	Cleanliness of the P&R Lots	1	2	3	4	5
Regarding overall service	Safe operation of buses	1	2	3	4	5
	Driver courtesy	1	2	3	4	5
	Cost of service	1	2	3	4	5
	XpressGa.com website	1	2	3	4	5
	Customer Service	1	2	3	4	5
	Availability of schedule info	1	2	3	4	5
	Overall Satisfaction	1	2	3	4	5

25. What is your age?

- ₁ Under 18 ₅ 45-54
₂ 18-24 ₆ 55-64
₃ 25-34 ₇ 65-74
₄ 35-44 ₈ 75 or older

26. Are you male or female?

- ₁ Male ₂ Female

27. What is your total household income (before taxes)?

- ₁ Under \$10,000 ₄ \$70,000-\$99,999
₂ \$10,000-\$29,999 ₅ \$100,000-\$134,999
₃ \$30,000-\$69,999 ₆ \$135,000 or more

28. Including yourself, how many people live in your household?

- ₁ 1 ₃ 3 ₅ 5
₂ 2 ₄ 4 ₆ 6 or more

29. Including yourself, how many people in your household are employed outside the home? _____ people

30. How many operable vehicles (autos, trucks, motorcycles) does your household have?

- ₁ 0 ₃ 2
₂ 1 ₄ 3 or more

31. Are you Hispanic or Latino?

- ₁ Yes ₂ No

37. Are there any other comments you would like to make?

23. Which additional service would you like Xpress to provide?

check (√) one

- ₁ Weekend service
₂ Midday service
₃ Evening service
₄ More frequency at peak times
₅ More parking at park-and-ride lots
₆ Reverse commute (originating in Atlanta in the AM, traveling to Atlanta in the PM)

32. Which best describes your racial or ethnic background?

- ₁ Black/African American ₄ Native Hawaiian/Pacific Islander
₂ Asian ₅ White/Caucasian
₃ American Indian/Alaska Native

33. At home, which language do you speak most often?

- ₁ English ₅ Spanish
₂ Korean ₆ Vietnamese
₃ Mandarin ₇ Cantonese
₄ Japanese ₈ Other (_____)

34. Do you speak English?

- ₁ Fluently ₂ Somewhat ₃ No

35. How do you currently receive communications from Xpress? check (√) one or more

- ₁ Website ₄ Email
₂ Call customer service ₅ Twitter
₃ Xpress Blog ₆ Other (_____)

36. If you would like information about Xpress service, which of these options would you prefer to use? check (√) one or more

- ₁ Website ₅ Email
₂ Call customer service ₇ Text message
₃ Mobile App ₈ Facebook
₄ Twitter ₉ Robo call (for service alerts)
₅ Other social media ₁₀ Other (_____)

WE APPRECIATE YOUR FEEDBACK!

FOR PROJECT UPDATES PLEASE VISIT OUR WEBSITE: [HTTP://DIRECTXPRESS.XPRESSGA.COM](http://directxpress.xpressga.com)

ENCUESTA DE PASAJEROS

Por favor, ayude a mejorar el servicio de tránsito completando esta encuesta sobre el viaje que está tomando ahora mismo. Su información personal permanecerá confidencial.

1. ¿En cuál ruta de autobús se encuentra usted este momento?

2. ¿Ha tomado esta encuesta en otro viaje?
₁ Sí ₂ No

3. ¿Dónde comenzó su viaje? elija (✓) uno

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> ₁ Casa | <input type="checkbox"/> ₅ Escuela/guardería |
| <input type="checkbox"/> ₂ Trabajo (Nombre de empresa) | <input type="checkbox"/> ₆ Aeropuerto |
| _____ | <input type="checkbox"/> ₇ Cita médica |
| <input type="checkbox"/> ₃ Mandado | <input type="checkbox"/> ₈ Otro (especifique): _____ |
| <input type="checkbox"/> ₄ Universidad o escuela profesional (Estudiantes solo) | |

4. ¿Dónde se encuentra el sitio que identificó en la última pregunta? (Inicio del viaje, tal como su casa, NO la parada de autobús)

Por favor escriba la intersección más cercana a ese sitio:
Calle #1: _____ Calle #2: _____
Ejemplo: Peachtree Rd y Piedmont Rd
Alternativamente, escriba una dirección o punto de referencia:

Ejemplo: 800 Ponce de Leon Ave NE, Emory Hospital Midtown
City: _____ Zip: _____

5. Cuando empezó su viaje, ¿Cómo llegó a la parada de autobús o estación de tren? elija (✓) uno

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> ₁ Caminé (¿cuantos minutos? _____) | <input type="checkbox"/> ₅ En bicicleta |
| <input type="checkbox"/> ₂ Manejé solo | <input type="checkbox"/> ₆ Alguien me llevó en coche |
| <input type="checkbox"/> ₃ Manejé con otros | <input type="checkbox"/> ₇ Servicio de enlace (shuttle) ofrecido por empleador |
| <input type="checkbox"/> ₄ Otro _____ | |

6. ¿Hizo trasbordo a este autobús desde otro autobús o tren?
₁ Sí (¿cuál ruta? _____) ₂ No

11. ¿Por cuánto tiempo ha sido un pasajero regular de Xpress? elija (✓) uno

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> ₁ Menos de 6 meses | <input type="checkbox"/> ₃ 1 a 5 años |
| <input type="checkbox"/> ₂ 6 meses a 1 año | <input type="checkbox"/> ₄ Más de 5 años |

12. ¿Con qué frecuencia utiliza Xpress? elija (✓) uno

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> ₁ 1 día por semana | <input type="checkbox"/> ₄ 4 días por semana |
| <input type="checkbox"/> ₂ 2 días por semana | <input type="checkbox"/> ₅ 5 días por semana |
| <input type="checkbox"/> ₃ 3 días por semana | <input type="checkbox"/> ₆ Menos de 1 vez por semana |

13. ¿Está usted haciendo un viaje redondo en el autobús el día de hoy?

- ₁ Sí ₂ No

14. ¿Cómo haría este viaje si Xpress no estuviera disponible Xpress? elija (✓) uno

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> ₁ Vehículo de uso compartido (carpool) | <input type="checkbox"/> ₅ Camioneta de uso compartido (vanpool) |
| <input type="checkbox"/> ₂ Taxi | <input type="checkbox"/> ₆ Manejaría al estación de MARTA |
| <input type="checkbox"/> ₃ Manejaría solo por el viaje completo | <input type="checkbox"/> ₇ No haría este viaje |
| <input type="checkbox"/> ₄ Otro (_____) | |

15. ¿Tenía acceso a un coche por este viaje?

- ₁ Sí ₃ Sí, pero causando molestias a alguien más
- ₂ No

7. ¿A dónde va en este viaje? elija (✓) uno

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> ₁ Casa | <input type="checkbox"/> ₅ Escuela/guardería |
| <input type="checkbox"/> ₂ Trabajo (Nombre de empresa) | <input type="checkbox"/> ₆ Aeropuerto |
| _____ | <input type="checkbox"/> ₇ Cita medica |
| <input type="checkbox"/> ₃ Mandado | <input type="checkbox"/> ₈ Otro (especifique): _____ |
| <input type="checkbox"/> ₄ Universidad o escuela profesional (Estudiantes solo) | |

8. ¿Dónde se encuentra el sitio que identificó en la última pregunta? (Destino final del viaje, tal como su casa, no la parada de autobús)

Escriba la intersección más cercana a ese sitio:
Calle #1: _____ Calle #2: _____
Ejemplo: Peachtree Rd y Piedmont Rd
Alternativamente, escriba una dirección o punto de referencia:

Ejemplo: 800 Ponce de Leon Ave NE, Emory Hospital Midtown
City: _____ Zip: _____

9. ¿Cómo va a llegar a su destino desde la parada del autobús o estación de tren? elija (✓) uno

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> ₁ Caminé (¿cuantos minutos? _____) | <input type="checkbox"/> ₅ En bicicleta |
| <input type="checkbox"/> ₂ Manejé solo | <input type="checkbox"/> ₆ Alguien me llevó en coche |
| <input type="checkbox"/> ₃ Manejé con otros | <input type="checkbox"/> ₇ Servicio de enlace (shuttle) ofrecido por empleador |
| <input type="checkbox"/> ₄ Otro _____ | |

10. ¿Hará trasbordo a otro autobús o tren?
₁ Sí (¿cuál ruta? _____) ₂ No

16. ¿Cómo pagó por su pasaje para este viaje? elija (✓) uno

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> ₁ En efectivo (ida) | <input type="checkbox"/> ₄ En efectivo (ida y vuelta) |
| <input type="checkbox"/> ₂ Breeze Card | <input type="checkbox"/> ₅ Pase de 10 o 20 viajes |
| <input type="checkbox"/> ₃ Pase de un mes/Pase ilimitado | |

17. ¿Cómo compró su pase o boleto? elija (✓) uno

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> ₁ Expendedora de boleto Breeze | <input type="checkbox"/> ₅ En línea Breeze |
| <input type="checkbox"/> ₂ En línea Xpress | <input type="checkbox"/> ₆ GCT |
| <input type="checkbox"/> ₃ CCT | <input type="checkbox"/> ₇ Por correo |
| <input type="checkbox"/> ₄ Por fax | <input type="checkbox"/> ₈ Empleador |

18. ¿Su empleador paga alguna porción de la tarifa?

- ₁ Sí ₂ No

19. Cuando habla sobre Xpress, ¿dice algo positivo? elija (✓) uno

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ₁ Me encanta Xpress | <input type="checkbox"/> ₄ Me gusta Xpress |
| <input type="checkbox"/> ₂ Está decente | <input type="checkbox"/> ₅ No me gusta Xpress |
| <input type="checkbox"/> ₃ Nunca tomaré Xpress de nuevo | |

20. ¿Cuál es la razón principal que utiliza el servicio Xpress? elija (✓) uno

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ₁ Ahorrar tiempo | <input type="checkbox"/> ₅ No manejo o no tengo acceso a un coche |
| <input type="checkbox"/> ₂ Es económico | <input type="checkbox"/> ₆ Para leer/descansar/trabajar durante el viaje |
| <input type="checkbox"/> ₃ Evitar el tráfico | <input type="checkbox"/> ₇ Los "estacione y súbbase" (park-n-ride) me resultan convenientes |
| <input type="checkbox"/> ₄ Utilizar los carriles para vehículos de uso compartido (cariles HOV) | <input type="checkbox"/> ₈ Preocupación por el medio ambiente |
| | <input type="checkbox"/> ₉ Otro (_____) |

21. ¿Cuál estacionamiento de “estacione y súbbase” (park-n-ride) utiliza?

22. ¿Hay áreas nuevas que le gustaría que Xpress cubra?

_1 Sí (_____) _2 No

24. ¿Cómo calificaría los siguientes aspectos de Xpress?

		Malo		Bueno		Excelente
Sobre su viaje	Puntualidad del autobús	1	2	3	4	5
	Que tan directa es la ruta	1	2	3	4	5
	Anticipación con la que se anuncian las próximas paradas	1	2	3	4	5
	Calidad del viaje en el autobús	1	2	3	4	5
	Comodidad del autobús	1	2	3	4	5
Las instalaciones de Xpress	Limpieza del autobús	1	2	3	4	5
	Seguridad en estacionamientos “estacione y súbbase” (park-n-ride)	1	2	3	4	5
	Disponibilidad de espacios en los estacionamientos	1	2	3	4	5
El Servicio general de Xpress	Limpieza de los estacionamientos	1	2	3	4	5
	Conducción de manera segura	1	2	3	4	5
	Cortesía de los chóferes	1	2	3	4	5
	Precio del servicio	1	2	3	4	5
	Sitio web de XpressGa.com	1	2	3	4	5
	Servicio al cliente	1	2	3	4	5
	Disposición de información sobre horarios	1	2	3	4	5
	Satisfacción general	1	2	3	4	5

25. ¿Cuál es su edad?

_1 18 o menor _5 45-54
_2 18-24 _6 55-64
_3 25-34 _7 65-74
_4 35-44 _8 75 o mayor

26. ¿Es usted hombre o mujer?

_1 Hombre _2 Mujer

27. ¿Cuál es su ingreso familiar anual aproximadamente?

_1 Menos de \$10,000 _4 \$70,000-\$99,999
_2 \$10,000-\$29,999 _5 \$100,000-\$134,999
_3 \$30,000-\$69,999 _6 \$135,000 o mas

28. Includo usted mismo, ¿cuántas personas viven en su hogar?

_1 1 _3 3 _5 5
_2 2 _4 4 _6 6 o más

29. Includo usted mismo, ¿cuántas personas viviendo en su hogar trabajan fuera de casa? _____ personas

30. ¿Cuántos vehículos utilizables hay en su hogar? (coches camionetas, motocicletas)

_1 0 _3 2
_2 1 _4 3 o más

31. ¿Es hispanico o latino?

_1 Sí _2 No

37. Por favor utilice este espacio para cualquier comentario adicional.

23. ¿Cuál servicio adicional le gustaría que Xpress proporcione?

elija (✓) uno

- _1 Servicio durante el fin de semana
_2 Servicio durante el mediodía
_3 Servicio durante la noche
_4 Servicio más frecuente durante las horas pico
_5 Más estacionamientos “estacione y súbbase” (park-n-ride)
_6 Viaje de dirección opuesto (de Atlanta en la mañana, y hacia Atlanta en la tarde)

32. ¿Cuál de las siguientes describe su identidad étnica/racial?

_1 De raza negra o afroamericano _4 Hawaiano u otra isla del Pacífico
_2 Asiático _5 De raza blanca o caucásico
_3 Nativo Americano/de Alaska

33. ¿Cuál idioma habla normalmente en su casa?

_1 Inglés _5 Español
_2 Coreano _6 Vietnamita
_3 Mandarín _7 Cantonés
_4 Japonés _8 Otro (_____)

34. ¿Habla inglés?

_1 Con fluidez _2 Un poco _3 No

35. ¿Cómo recibe comunicaciones de Xpress?

Elija (✓) todas las que apliquen.

_1 En el sitio web _4 Correo electrónico
_2 Llamando a servicio a cliente _5 Twitter
_3 El blog Xpress _6 Otro (_____)

36. Si quisiera información sobre el servicio Xpress, ¿qué opciones preferiría utilizar? Elija (✓) todas las que apliquen.

_1 El sitio web _5 Correo electrónico
_2 Llamando a servicio a cliente _7 Texto/SMS
_3 Aplicación móvil (App) _8 Facebook
_4 Twitter _9 Aviso automático por teléfono
_5 Otro medios sociales _10 Otro (_____)

¡GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN!

PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN, VISITE: [HTTP://DIRECTXPRESS.XPRESSGA.COM](http://DIRECTXPRESS.XPRESSGA.COM)