

# B Public Input Survey

---

## Introduction

The Lynn Transit Action Plan conducted a survey of transit riders and potential riders in Lynn in order to determine what barriers exist that hinder or prevent residents from utilizing public transit, and what strategies may be most effective at improving the experience of riders and increasing ridership. The results will inform the recommendations of the Lynn Transit Action Plan.

## Methodology

The survey was administered between September 16 and November 11, 2019. Respondents were notified that the survey would take approximately five minutes to complete and were encouraged to participate by entrance into a raffle for a free pass covering bus, rapid transit, and Zone 2 Commuter Rail rides. The survey was made available in six languages and a total of 1,081 responses were collected. Over 90% of these responses are in English. Respondents were also given the option of answering demographic questions. Of these, 841 individuals provided information on their ethnicity, with 26% identifying as Latino or

Hispanic. 807 individuals provided information on their race, with 8% identifying as Black or African American, 3% as Asian, and 53% as White.

**Note:** Survey findings are indicative of Lynn transit use and preferences but are not a statistically valid.

**Table B-1 Survey Languages and Response Rates**

Language	Number of Responses
Ayisyen (Haitian Creole)	4
English	1,006
Khmer	0
Portuguese	4
Russian	1
Spanish	66
<b>TOTAL</b>	<b>1,081</b>

The survey was administered across several modes:

- 1) Members of the project Advisory Committee (AC) shared the survey via email with their constituencies. These respondents completed the survey online on personal devices.
- 2) Printed copies of the survey were made available at various locations in Lynn.
- 3) Project staff collected responses from individuals in public areas around Lynn using mobile devices, including high schools, transit stops, and farmers markets. Per unique URLs, approximately 26% of responses were gathered by the project staff at these venues.
- 4) An email containing a link to the survey was sent to individuals on the project contact list.
- 5) A link to the survey was posted to the project website on MBTA.com for individuals to complete on their personal devices.
- 6) A link to the survey was shared on MBTA social media.

The survey utilized a skip logic methodology that grouped respondents into two categories: frequent riders and infrequent riders. Frequent riders are those who identified as using MBTA services more than once a month; infrequent riders use MBTA services less than once a month or never. Seventy one percent of respondents are frequent riders and 29% are infrequent riders.

Frequent riders were asked 11 questions about their transportation decisions and attitudes toward MBTA services. Infrequent riders were asked nine questions about their transportation decisions and attitudes to MBTA services. All respondents were given the option of answering seven additional demographic questions. The English and Spanish versions of the survey are included in the following pages.



## Lynn Transit Action Plan

### Public Input Survey

We want to hear from you about how we can make the public transportation services in Lynn better meet your needs. Your feedback will support the Lynn Transit Action Plan – an effort the MBTA is taking on to look at improvements we can make in the near- and long-term to benefit residents and public transportation users in Lynn. This initiative builds on the service changes associated with the Better Bus Project, which affect some bus routes.

**With your feedback, we'll make public transportation service for the community of Lynn even better. We are collecting public input through October 25, 2019.**

**By taking this five-minute survey, you can enter to win a complementary CharlieCard for the month of November! Remember to provide your email at the end of the survey. We respect your privacy, and will not use or share your email for any other purpose than to notify winners.**

\* 1. How often do you use the MBTA (bus, commuter rail, train/subway, ferry, The RIDE)?

- Never
- Once a month or less
- More than once a month

**If your answer is “never” or “once a month or less,” skip to question 10.**

**If your answer is “more than once a month,” continue to question 2.**

# LYNN

TRANSIT ACTION PLAN

## Lynn Transit Action Plan

### Frequent Rider

2. Which MBTA services do you use during an average or typical week? (select all that apply)

- Bus Route 424 (and former 424W) – Eastern Ave/Essex St. – Haymarket or Wonderland
- Bus Route 426/426W – Central Sq. Lynn – Haymarket or Wonderland
- Bus Route 429 – Northgate Shopping Center – Central Square, Lynn
- Bus Route 434 – Peabody Square – Haymarket Station
- Bus Route 435 – Liberty Tree Mall – Central Square, Lynn or Neptune Towers via Peabody Square
- Bus Route 436 – Liberty Tree Mall – Central Square, Lynn via Goodwins Circle
- Bus Route 439 – Bass Point, Nahant – Central Square, Lynn or Wonderland
- Bus Route 441/442 (and former 448/449) – Marblehead – Wonderland
- Bus Route 450/450W – Salem Depot – Haymarket or Wonderland
- Bus Route 455 (and former 459) – Salem Depot – Wonderland
- Other Bus Routes
- Subway (e.g. Blue Line)
- Silver Line
- Commuter Rail
- The RIDE
- Other (please specify)

3. Where do you travel to using the MBTA during an average or typical week?

- Lynn and surrounding towns (Beverly, Danvers, Lynnfield, Marblehead, Nahant, Peabody, Revere, Salem, Saugus, Swampscott)
- Boston and around other parts of the region
- Both

# LYNN

TRANSIT ACTION PLAN

4. How often do you use the MBTA to commute to work or school?

- All the time
- Most of the time
- About half of the time
- Occasionally
- Never

5. When you are not taking the MBTA, how often do you use the following types of transportation to commute to work or school?

	All of the time	Most of the time	About half the time	Occasionally	Never
Drive or get a ride	<input type="radio"/>				
Taxis, Uber, Lyft, or similar services	<input type="radio"/>				
Bicycle	<input type="radio"/>				
Walk	<input type="radio"/>				
Other (please specify)	<input type="text"/>				

6. How often do you use the MBTA to make your other trips (e.g. shopping, appointments, recreation, etc.)?

- All the time
- Most of the time
- About half of the time
- Occasionally
- Never

7. When you are not taking the MBTA, how often do you use the following types of transportation for your other trips (e.g. shopping, appointments, recreation, etc.)?

	All of the time	Most of the time	About half the time	Occasionally	Never
Drive or get a ride	<input type="radio"/>				
Taxis, Uber, Lyft, or similar services	<input type="radio"/>				
Bicycle	<input type="radio"/>				
Walk	<input type="radio"/>				
Other (please specify)	<input type="text"/>				

**LYNN**  
TRANSIT ACTION PLAN

8. What is the primary reason you use the MBTA?

- It's good for the environment
- The amount of time that it takes is similar or shorter than my other options
- I don't drive or prefer not to drive
- I don't have access to a car
- It's the most affordable way to get around
- Parking is not available or too expensive at my destination
- I like to do other things when I'm riding (read, listen to music, text)
- It's safer than other options
- Other (please specify)

9. Select the top 3 aspects of the MBTA that you would most like to see improved.

- Expanded span of service (starting earlier and ending later)
- Increased frequency (how often it comes)
- Reduced travel time (how fast I get where I need to go)
- Improved reliability (it comes when it is supposed to)
- Service closer to my home and to new destinations (where it goes)
- Access to CharlieCards and new locations to load fare
- Access to more information (routes, schedules, real-time arrival updates, fares)
- Amenities such as benches/shelters (how comfortable the stops and stations are)
- Reduced fare cost
- Improved safety on the MBTA
- Improved safety and comfort on my walk to an MBTA stop (sidewalk condition, accessibility, crosswalks, and lighting/safety)
- Reduced crowding on buses and trains
- Other (please specify)

\*\*\*\*Please skip ahead to question 16\*\*\*\*

# LYNN

TRANSIT ACTION PLAN

## Lynn Transit Action Plan

### Non Frequent Rider

10. How do you usually commute to work or school?

	All of the time	Most of the time	About half of the time	Occasionally	Never
Drive or get a ride					
Taxis, Uber, Lyft, or similar services					
Bicycle					
Walk					
Other (please specify)					

\* 11. How often do you use the following types of transportation for other trips (e.g. shopping, appointments, recreation, etc.)?

	All of the time	Most of the time	About half of the time	Occasionally	Never
Drive or get a ride	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Taxis, Uber, Lyft, or similar services	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bicycle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Walk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**LYNN**  
TRANSIT ACTION PLAN

12. What is the primary reason you do not use the MBTA more often?

- I don't know enough about it
- I prefer to drive
- Service is too infrequent
- Service is too slow
- Service is too crowded
- Service is not reliable
- Service is too expensive
- My trip would take too long
- Service doesn't run when I need to travel
- Service doesn't go where I need to travel
- There are no direct routes to my destination (too many transfers)
- I don't feel safe or comfortable
- Other (please specify)

\* 13. Where do you most frequently need to travel?

- Lynn and surrounding towns (Beverly, Danvers, Lynnfield, Marblehead, Nahant, Peabody, Revere, Salem, Saugus, Swampscott)
- Boston and around other parts of the region
- I frequently travel to both areas

\* 14. Would you consider using the MBTA if conditions were improved?

- Yes
- No

# LYNN



TRANSIT ACTION PLAN

15. Select the **top 3** aspects of the MBTA that you would most like to see improved.

- Expanded span of service (starting earlier and ending later)
- Increased frequency (how often it comes)
- Reduced travel time (how fast I get where I need to go)
- Improved reliability (it comes when it is supposed to)
- Service closer to my home and to new destinations (where it goes)
- Access to CharlieCards and new locations to load fare
- Access to more information (routes, schedules, real-time arrival updates, fares)
- Amenities such as benches/shelters (how comfortable the stops and stations are)
- Reduced fare cost
- Improved safety on the MBTA
- Improved safety and comfort on my walk to an MBTA stop (sidewalk condition, accessibility, crosswalks, and lighting/safety)
- Reduced crowding on buses and trains
- Other (please specify)

**LYNN**  
TRANSIT ACTION PLAN

\* 16. What is the farthest distance you would be willing to walk or bicycle to an MBTA bus stop or train station?

- 1/4 mile
- 1/2 mile
- 1 mile
- Not sure

\* 17. Would you be willing to walk farther to more frequent, reliable service?

- Yes
- No
- Not sure

\* 18. Do you have a private automobile (including light trucks) available at home for your use?

- Yes, always
- Sometimes (shared with other household members)
- No

19. What is your home ZIP Code?

20. What is the ZIP Code of your most common destination (i.e. work, school, etc.)?

21. If used by your family, what ZIP Code is your childcare in? (If not applicable, leave blank)

**LYNN**  
TRANSIT ACTION PLAN

22. What is your age?

- Under 18
- 18-21
- 22-34
- 35-44
- 45-64
- 65 or over
- Prefer not to say

23. Are you Latino/Hispanic?

- Yes
- No
- Prefer not to say

24. How do you self-identify by race?

- American Indian or Alaska Native
- Asian
- Black or African American
- Latino/Hispanic
- Native Hawaiian or other Pacific Islander
- White or Caucasian
- Prefer not to say
- Other (please specify)

25. What is your household income?

- Less than \$15,500
- \$14,500 to \$28,999
- \$29,000 to \$43,499
- \$44,500 to \$57,999
- \$58,000 to \$75,999
- \$76,000 to \$108,499
- \$152,000 or more
- Prefer not to say



26. Thank you for your time and input! Enter to **win a complementary CharlieCard** for the month of November by including your email. We respect your privacy, and will not use or share your email for any other purpose than to notify winners.

To learn more about the Lynn Transit Action Plan, please visit [www.mbta.com/lyntransit](http://www.mbta.com/lyntransit)



## Plan de acción de tránsito de Lynn

### Encuesta de la opinión del público

Queremos escuchar su opinión acerca de cómo podemos satisfacer mejor sus necesidades de servicios de transporte público en Lynn. Su opinión apoyará el Plan de acción de tránsito de Lynn: un esfuerzo que el MBTA sigue para buscar mejoras que se puedan hacer a corto y a largo plazo para beneficiar a los residentes y usuarios de transporte público en Lynn. Esta iniciativa se añade a los cambios de servicio relacionados con el Proyecto Better Bus, lo cual afecta algunas rutas de autobús.

Con su opinión mejoraremos el servicio de transporte público para la comunidad de Lynn.

Recopilaremos comentarios del público hasta el 25 de octubre de 2019.

Al contestar esta encuesta de 5 minutos, ¡puede participar para ganar una tarjeta CharlieCard para el mes de noviembre! Recuerde incluir su correo electrónico al final de la encuesta. Respetamos su privacidad y no usaremos ni compartiremos su correo electrónico para ningún otro propósito que notificar a los ganadores.

\* 1. ¿Con qué frecuencia usa el MBTA (autobús, tren para ir al trabajo, tren.metro, ferry, The RIDE)?

- Nunca
- Una vez al mes o menos
- Más de una vez al mes

**Si su respuesta es "nunca" o "una vez al mes o menos," pase a la pregunta 10**

**Si su respuesta es "más de una vez al mes", continúe con la pregunta 2.**



## Plan de acción de tránsito de Lynn

### Viajero frecuente

\* 2. ¿Qué servicios de MBTA usa en una semana promedio o típica? (seleccione todos los que correspondan)

- Autobús Ruta 424 (y anteriormente 424W) – Eastern Ave/Essex St. – Haymarket o Wonderland
- Autobús Ruta 426/426W – Central Sq. Lynn – Haymarket o Wonderland
- Autobús Ruta 429 – Northgate Shopping Center – Central Square, Lynn
- Autobús Ruta 434 – Peabody Square – Estación Haymarket
- Autobús Ruta 435 – Liberty Tree Mall – Central Square, Torres Lynn o Neptune vía Peabody Square
- Autobús Ruta 436 – Liberty Tree Mall – Central Square, Lynn vía Goodwins Circle
- Autobús Ruta 439 – Bass Point, Nahant – Central Square, Lynn o Wonderland
- Autobús Ruta 441/442 (y anteriormente 448/449) – Marblehead – Wonderland
- Autobús Ruta 450/450W – Salem Depot – Haymarket o Wonderland
- Autobús Ruta 455 (y anteriormente 459) – Salem Depot – Wonderland Otras
- Rutas de Autobús
- Metro (por ejemplo, Línea Azul)
- Silver Line
- Tren para ir al trabajo (Commuter Rail)
- The RIDE
- Otro (favor de especificar)

\* 3. ¿A dónde viaja en MBTA durante una semana promedio o típica?

- Lynn y pueblos vecinos (Beverly, Danvers, Lynnfield, Marblehead, Nahant, Peabody, Revere, Salem, Saugus, Swampscott)
- Boston y otras partes de la región
- Ambos

# LYNN



TRANSIT ACTION PLAN

4. ¿Con qué frecuencia usa el MBTA para ir al trabajo o a la escuela?

- Siempre
- Casi siempre
- La mitad de las veces
- Ocasionalmente
- Nunca

\* 5. Cuando no toma el MBTA, ¿con qué frecuencia usa los siguientes tipos de transporte para ir al trabajo o a la escuela?

	Siempre	Casi siempre	Aprox. la mitad del tiempo	Ocasionalmente	Nunca
Conduce o lo llevan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Taxis, Uber, Lyft o servicios similares	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bicicleta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Camina	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Otro (especificar)	<input type="text"/>				

\* 6. ¿Con qué frecuencia usa el MBTA para ir a otros lugares (como ir de compras, citas, recreación, etc.)?

- Siempre
- Casi siempre
- Aprox. la mitad del tiempo
- Ocasionalmente
- Nunca

\* 7. Cuando no toma el MBTA, ¿con qué frecuencia usa los siguientes tipos de transporte para ir a otros lugares (como ir de compras, citas, recreación, etc.)?

	Siempre	Casi siempre	Aprox. la mitad del tiempo	Ocasionalmente	Nunca
Conduce o lo llevan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Taxis, Uber, Lyft o servicios similares	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bicicleta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Camina	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Otro (especificar)	<input type="text"/>				



\* 8. ¿Cuál es la razón principal de usar el MBTA?

- Es bueno para el medio ambiente
- La cantidad de tiempo que toma es similar o más corta que mis otras opciones
- No conduzco o prefiero no conducir
- No tengo acceso a un automóvil
- Es la manera de traslado más asequible
- No hay estacionamiento disponible o es demasiado caro en mi destino
- Me gusta hacer otras cosas cuando viajo (leer, escuchar música, enviar mensajes de texto)
- Es más seguro que otras opciones
- Otro (favor de especificar)

9. Seleccione los **3 principales** aspectos del MBTA que le gustaría que mejoraran.

- Lapso de servicio ampliado (empezar más temprano y terminar más tarde)
- Aumentar la frecuencia (frecuencia de llegadas)
- Reducir el tiempo del recorrido (qué tan rápido puedo llegar a donde tengo que ir)
- Mejor fiabilidad (llega cuando se supone que debe llegar)
- Servicio más cerca de mi casa y a nuevos destinos (a dónde va)
- Acceso a CharlieCards y nuevas ubicaciones para cargar la tarifa
- Acceso a más información (rutas, horarios, actualizaciones de llegadas en tiempo real, tarifas)
- Amenidades como bancas/cabinas (comodidad de las paradas y estaciones) Costo de tarifa reducido
- Seguridad mejorada en el MBTA
- Seguridad y confort mejorados al caminar a una parada de MBTA (condición de aceras, acceso, cruces e iluminación/seguridad)
- Reducción de multitudes en autobuses y trenes
- Otro (favor de especificar)

\*\*\*\* Favor de pasar a la pregunta 16\*\*\*\*



## Plan de acción de tránsito de Lynn

### No viajero frecuente

\* 10. ¿Con qué frecuencia viaja al trabajo o a la escuela?

	Siempre	Casi siempre	Aprox. la mitad del tiempo	Ocasionalmente	Nunca
Conduce o alguien lo lleva	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Taxis, Uber, Lyft o servicios similares	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bicicleta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Camina	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Otro (especificar)	<input type="text"/>				

\* 11. ¿Con qué frecuencia usa los siguientes tipos de transporte para ir a otros lugares (como ir de compras, citas, recreación, etc.)?

	Siempre	Casi siempre	Aprox. la mitad del tiempo	Ocasionalmente	Nunca
Conduce o lo llevan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Taxis, Uber, Lyft o servicios similares	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bicicleta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Camina	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



12. ¿Cuál es la razón principal de no usar el MBTA con más frecuencia?

- No sé lo suficiente del servicio
- Prefiero conducir
- El servicio es demasiado infrecuente
- El servicio es demasiado lento
- El servicio es demasiado aglomerado
- El servicio no es confiable
- El servicio es demasiado caro
- Mi viaje tomaría demasiado tiempo
- El servicio no está disponible cuando necesito viajar
- El servicio no va a donde necesito viajar
- No hay rutas directas a mi destino (demasiadas transferencias)
- No me siento seguro o cómodo
- Otro (favor de especificar)

\* 13. ¿A dónde necesita viajar con más frecuencia?

- Lynn y pueblos vecinos (Beverly, Danvers, Lynnfield, Marblehead, Nahant, Peabody, Revere, Salem, Saugus, Swampscott)
- Boston y otras partes de la región
- Con frecuencia viajo a ambas áreas

\* 14. ¿Consideraría usar el MBTA si se mejoraran las condiciones?

- Sí
- No

**LYNN**  
TRANSIT ACTION PLAN

\* 15. Seleccione los **3 principales** aspectos del MBTA que le gustaría que mejoraran.

- Lapso de servicio ampliado (empezar más temprano y terminar más tarde)
- Aumentar la frecuencia (frecuencia de llegadas)
- Reducir el tiempo del recorrido (qué tan rápido puedo llegar a donde tengo que ir)
- Mejor fiabilidad (llega cuando se supone que debe llegar)
- Servicio más cerca de mi casa y a nuevos destinos (a dónde va)
- Acceso a CharlieCards y nuevas ubicaciones para cargar la tarifa
- Acceso a más información (rutas, horarios, actualizaciones de llegadas en tiempo real, tarifas)
- Amenidades como bancas/cabinas (comodidad de las paradas y estaciones)
- Costo de tarifa reducido
- Seguridad mejorada en el MBTA
- Seguridad y confort mejorados al caminar a una parada de MBTA (condición de aceras, acceso, cruces e iluminación/seguridad)
- Reducción de multitudes en autobuses y trenes
- Otro (favor de especificar)



## Plan de acción de tránsito de Lynn

\* 16. ¿Cuál es la distancia más larga que estaría dispuesto a recorrer caminando o en bicicleta a una parada de autobús o estación de tren?

- 1/4 milla
- 1/2 milla
- 1 milla
- No estoy seguro

\* 17. ¿Estaría dispuesto a caminar más distancia a un servicio más frecuente y másiable?

- Sí
- No
- No estoy seguro

\* 18. ¿Tiene un automóvil privado (incluyendo camiones ligeros) disponible en casa para su uso?

- Sí, siempre
- A veces (comparto con otros miembros de mi casa)
- No

19. ¿Cuál es el código postal de su casa?

20. ¿Cuál es el código postal de su destino más común (como el trabajo, la escuela, etc.)?

21. Si su familia lo usa, ¿cuál es el código postal de su guardería? (si no aplica, dejar en blanco)



22. ¿Qué edad tiene?

- Menos de 18 años
- 18-21
- 22-34
- 35-44
- 45-64
- 65 o más
- Prefiero no decir

23. ¿Es usted latino/hispano?

- Sí
- No
- Prefiero no decir



24. ¿Con qué raza se identifica usted?

- Indio Americano o Nativo de Alaska
- Asiático
- Negro o Afroamericano
- Latino/hispano
- Nativo de Hawái u otra Isla del Pacífico
- Blanco o Caucásico
- Prefiero no decir
- Otro (favor de especificar)

25. ¿Cuál es el ingreso de tu familia?

- Menos de \$15,500
- \$14,500 a \$28,999
- \$29,000 a \$43,499
- \$44,500 a \$57,999
- \$58,000 a \$75,999
- \$76,000 a \$108,499
- \$152,000 o más
- Prefiero no decir

26. ¡Gracias por su tiempo y su opinión! Participe para **ganar una tarjeta CharlieCard complementaria** para el mes de noviembre incluyendo su correo electrónico. Respetamos su privacidad y no usaremos ni compartiremos su correo electrónico para ningún otro propósito que notificar a los ganadores.

Para obtener más información acerca del Plan de acción de tránsito de Lynn, visite [www.mbta.com/lyntransit](http://www.mbta.com/lyntransit)