

**SURVEY QUESTIONNAIRE FOR PUBLIC TRANSPORT USERS IN CHENNAI
METROPOLITAN AREA (CMA) ON ACCESS TO PUBLIC TRANSPORT INFORMATION**

Greeting from Citizen consumer and civic Action Group (CAG)

We are an NGO that works on a number of civic issues in Chennai. We also conduct studies on public transport related issues in Chennai. As part of that, we would like to record your responses on how you access information to travel on public transport in Chennai. This questionnaire should take 15 minutes of your time. Kindly elaborate on the open ended questions. The information you share with us will remain confidential and will go a long way in future transport planning in our city.

In case of any queries, contact Petson Peter, Researcher, CAG on +91 9791648796 or petson.peter@cag.org.in

SECTION 1: DEMOGRAPHIC INFORMATION

1) Gender (பாலினம்)

- Male (ஆண்)
 Female (பெண்)
 Transgender (திருநர்)
 Do not want to disclose (வெளிப்படுத்த விருப்பமில்லை)

2) Age (வயது)

- Below 20 (20 வயதிற்குக் கீழ்)
 21-30
 31-40
 41-50
 51-60
 61 and above (61 வயதிற்கு மேல்)

3) Profession (தொழில்)

- Working professional (வேலை)
 Self employed (சுயதொழில்)
 Student (மாணவர்)
 Homemaker (இல்லத்தரசர்/இல்லத்தரசி)
 Job seeker (வேலைதேடுபவர்)
 Others(மற்றவை) _____

4) Annual income (வருடாந்திர வருமானம்)

- Above 5 lakh (5 லட்சத்திற்கு மேல்)
 2.5 lakh-5 lakh (2.5 முதல் 5 லட்சம் வரை)
 1 lakh - 2.5 lakh (1 முதல் 2.5 லட்சம் வரை)
 Below 1 lakh (1 லட்சத்திற்கு கீழ்)

5) Educational level(கல்வி)

- Primary school(ஆரம்பப்பள்ளி)
- Secondary school (உயர்நிலை பள்ளி)
- SSLC/ Class 12 (பத்தாம் வகுப்பு/ +2)
- Graduate (பட்டதாரி)
- Post graduate ((முதுகலை பட்டதாரி)
- Doctorate (முனைவர் பட்டதாரி)

6) Skill level of using smart phone/ devices (கைப்பேசி பயன்படுத்தும் திறமை)

- Using feature phone only (அடிப்படை கைபேசியை மட்டுமே பயன்படுத்திகிறேன்)
- Using smartphone, but not adept at it (திறன்பேசியை அழைப்பிற்கு மட்டுமே பயன்படுத்தத்தெரியும்)
- Using smartphone and moderately adept at it (திறன்பேசியை சுமாராக பயன்படுத்தத்தெரியும்)
- Using smartphone and adept at it (திறன்பேசியை சிறப்பாக பயன்படுத்தத்தெரியும்)

7) Place of residence in Chennai (சென்னையில் வசிக்கும் இடம்)

Mention(குறிப்பிடுக)_____

SECTION 2: TRANSIT & INFORMATION

8) Usual commute route (வழக்கமாக பயணிக்கும் தடம்)

Mention(குறிப்பிடுக)_____

9) Public transport used [MARK ALL THAT IS APPLICABLE] (பதிலளிப்பவர் பயன்படுத்தும் எல்லா பொது போக்குவரத்தையும் பதிவு செய்க)

- MTC (மாநகரப் போக்குவரத்துக் கழகம்)
- MRTS (Chennai Beach- Velachery MRTS) (பறக்கும் ரயில்)
- Suburban Train (Chennai Beach-Tambaram, Chennai Beach- Arakkonam) (புறநகர் ரயில்)
- Chennai Metro (சென்னை மெட்ரோ)
- Share Auto (ஷேர் ஆட்டோ)
- Others, mention (மற்றவை, குறிப்பிடுக):_____

10) How do you learn about a route for the first time? (பொது போக்குவரத்து தடத்தை எவ்வாறு அறிந்து கொள்வீர்கள்)

- Ask friends/family (நண்பர் அல்லது குடும்பத்தாரிடம் கேட்பேன்)
- Search online (இணையத்தில் தேடுவேன்)
- Use an app (செயலியை பயன்படுத்துவேன்) [Skip to question 10.1]
- Ask fellow passengers at bus stop (நிறுத்தத்தில் சகபயணியிடம் கேட்பேன்)
- Ask fellow passengers in the bus/train (வண்டியில் சகபயணியிடம் கேட்பேன்)

- Ask conductor/driver at bus stop (நடத்துனர் அல்லது போக்குவரத்து ஊழியரிடம் நிறுத்தத்தில் கேட்பேன்) [Skip to question 10.2]
- Ask conductor/driver after boarding (நடத்துனரிடம் பயணத்தின் பொது கேட்பேன்) [Skip to question 10.2]

10.1) If used an app, mention the app(செயலியை குறிப்பிடுக)_____

10.2) If enquired with the conductor/ transport staff how was your experience? (நடத்துனர் அல்லது போக்குவரத்து ஊழியரை தகவலுக்கு அணுகினீர்கள் என்றால் அந்த அனுபவத்தை பற்றி கூறவும்)

11) How do you learn about specific transport information, like fares, concessions, new services, free rides for women etc. கட்டணம், சேவை, புதிய தடம், சலுகைகள் போன்ற குறிப்பிட்ட போக்குவரத்து தகவல்களை எப்படி அறிந்தீர்கள்? [MARK ALL THAT IS APPLICABLE]

- Newspapers (செய்தித்தாள்)
- TV News (தொலைக்காட்சி செய்தி)
- Internet (இணையம்)
- Enquiry with fellow passengers (சகபயணியிடம் கேட்டுத்தெரிந்துகொண்டேன்)
- Enquiry with bus conductor/ transport staff (நடத்துனர் அல்லது போக்குவரத்து ஊழியரிடம் கேட்டுத்தெரிந்துகொண்டேன்)
- From friends/family (நண்பர் அல்லது குடும்பத்தாரிடம் கேட்டுத்தெரிந்துகொண்டேன்)
- Others, mention (மற்றவை, குறிப்பிடுக)_____

12) How would you rate the ease of boarding or alighting from the transport based on the information you received? (இவ்வகையில் பொது போக்குவரத்து குறித்து நீங்கள் அறிந்து கொள்ளும் தகவலை பயன்டுத்தி பயணம் செய்வது)

- Easy (மிகவும் எளிது)
- Moderately easy (எளிது)
- Neutral (நடுநிலை)
- Difficult (கடினம்)
- Extremely difficult (மிகவும் கடினம்)

13) Was the information that you sought during the onward journey enough to return to your origin? Give details (நீங்கள் ஒரு இலக்கை அடைவதற்க்காக அறிந்து கொள்ளும் போக்குவரத்துத்தகவல் அங்கிருந்து திரும்ப பயணிப்பதற்கும் போதுமானதாக உள்ளதா?விளக்குக)

14) Have you ever considered switching to some other form of private transport like a motorcycle or scooter? (பொது போக்குவரத்தை முற்றிலும் தவிர்த்து சொந்த வாகனத்தில் பயணிக்கலாம் என்று உங்களுக்கு தோன்றியதுண்டா)

15) English language knowledge (ஆங்கில திறமை)

- No proficiency (ஆங்கிலம் தெரியாது)
- Basic proficiency (அடிப்படை ஆங்கிலம் தெரியும்)
- Intermediate proficiency (சுமாராக ஆங்கிலம் தெரியும்)
- Fluent (ஆங்கிலம் சரளமாக தெரியும்)

16) Tamil language knowledge (தமிழ் திறமை)

- No proficiency (தமிழ் தெரியாது)
- Basic proficiency (அடிப்படை தமிழ் தெரியும்)
- Intermediate proficiency (சுமாராக தமிழ் தெரியும்)
- Fluent (தமிழ் சரளமாக தெரியும்)

17) Have you felt that your lack of knowledge of a language had prevented you from accessing a public transport information service? (மொழி தெரியாத காரணத்தினால் எப்போதேனும் நீங்கள் போக்குவரத்துத்தகவல் அறியமுடியாமல் போயிருக்கிறதா?)

18) Have you felt that there was an impediment (like poor eyesight, small letters on the bus/ bus stop board etc.) to you accessing public transport information or disability like visual impairment or hard of hearing or any physical disability that has prevented you from accessing public transport information (குறைவான கண் பார்வை, குறைவான கேல்வித்திறன் போன்ற உடல் ரீதியான இன்னல்களால் போக்குவரத்துத்தகவல் அறிய முடியாமல் இருந்திருக்கிறீர்களா? மாற்றுத்திறனாளி எனில் நீங்கள் அறிந்து கொள்வதற்கு எதுவாக போக்குவரத்துத்தகவல் வழங்கப்படுகிறதா?)

19) Do you feel that the amount of public transport information on routes, fares, services etc. that are made available adequate? (உங்கள் கண்ணோட்டத்தில் போக்குவரத்துநிறுவனங்களால் பகிரப்படும் போக்குவரத்துத்தகவல் போதுமானதாக இருக்கிறதா?)

- Adequate (போதுமானதாக உள்ளது)
- Not adequate (போதுமானதாக இல்லை) [Skip to question 19.1]

19.1) What do you feel is lacking with regards to public transport information in Chennai? (உங்கள் கண்ணோட்டத்தில் சென்னை மாநகரத்தில் உள்ள போக்குவரத்துத்தகவல் குறைபாடுகள் எவை?)

SECTION 3: FEEDBACK

20) Do you have any grievances with regards to fares, change in fares or timings or anything else? (போக்குவரத்துக் கட்டணம், பயணிக்க தேவைப்படும் நேரம்,

சேவைகள் முதலிய பொது போக்குவரத்து குறித்து உங்களுக்கு ஏதேனும் குறைகள் இருக்கிறதா?

- Yes, explain below (ஆம் விவரிக்குக) [Skip to question 20.1]
 No (இல்லை) [Skip to question 21]

20.1) What are your grievances? (உங்கள் குறைகளை விவரிக்குக)

20.2) Did you communicate this grievance to the transport staff? How was the response? (இந்த குறைகளை நடத்துனரிடம் கூறினீர்களா? அதற்க்கு அவரின் பதில் என்ன)

21) Are you aware that your transport operator has a complaint number, where you can call and register your complaint? (பொது போக்குவரத்திற்க்கு உரிய புகார் அளிக்கும் தொலைபேசி எண் இருப்பதை அறிவீர்களா?)

- Yes (ஆம்) [Skip to question 21.1]
 No (இல்லை) [Skip to question 22]

21.1) If yes, have you contacted the complaint number or customer service department of any of the transport that you have used? If yes, how was the response? (நீங்கள் பொது போக்குவரத்திற்க்கு உரிய புகார் அளிக்கும் தொலைபேசி எண்ணில் புகார் அளித்திருக்கீர்களா? ஆம் என்றால் அவர்களின் துடர் நடவடிக்கை என்ன)

Yes, Give details (ஆம் விவரிக்குக) _____

22) Have you felt unsafe while travelling? (நீங்கள் பயணம் மேற்கொள்ளும் பொழுது என்றாவது பாதுகாப்பற்றதாக உணர்ந்தீர்களா?)

- Yes (ஆம்) [skip to question 22.1]
 No (இல்லை) [skip to question 23]

22.1) How did you deal with this situation? Did you communicate the same to the transport staff? What was the response and actions taken? (அப்படியென்றால் அதை எவ்வாறு எதிர்கொண்டீர்கள்? உயர் அதிகாரிகளிடம் புகார் அளித்துள்ளீர்களா? அவர்கள் என்ன நடவடிக்கை எடுத்தனர். குறிப்பிடுக)

23) Are you aware about transport groups comprising just citizens/passengers that influence transport operators in future transport planning? (வருங்கால போக்குவரத்து திட்டமிடல் கூட்டத்தில் போக்குவரத்து அமைப்பாளர்க்கு அறிவுரைகள் வழங்கும் குடிமக்கள்/பயணிகளை உள்ளடக்கிய போக்குவரத்து குழுக்கள் செயல்படுவது பற்றி உங்களுக்கு தெரியுமா?)

- Yes (ஆம்)

No (இல்லை)

24) How do you feel about being part of them to have a say in future transport planning in your neighborhood or city? (உங்கள் சுற்றுப்புறத்திலோ அல்லது நகரத்திலோ வருங்கால போக்குவரத்துத் திட்டமிடல் கூட்டத்தில் நீங்கள் பங்கேற்கக் விரும்புகிறீர்களா?)

25) Name (பெயர்) _____
26) Phone number (தொலைபேசி எண்) _____
27) Email address (மின்னஞ்சல்) _____
28) Volunteer initials _____