



UNDERSTANDING
HOW WOMEN TRAVEL

APPENDIX D

FOCUS GROUP GUIDE

5:00- 5:10 pm (10 minutes) Introductions and Warm up

Moderator Introduction and Welcome

Welcome - Self introduction (independent)

Welcome! Metro really appreciate your willingness to participate in this roundtable discussion and your generosity with your time. I do not work for Metro but they have asked me to facilitate this discussion and write up the results for them.

Purpose of Group:

Metro wants to learn more about people who use transit and those who don't currently use it and is specifically interested in learning more about how women travel. Metro's research suggests that women are responsible for much of the transportation within the home so Metro is interested in learning from women like you the types of trips you make and if there are challenges you experience as they relate to traveling on Metro.

We will be talking about a variety of different topics such as how you use or don't use transit as well as other transportation options. After the discussion you will each receive \$125 as a token of appreciation for taking the time to share your thoughts.

What is a Focus Group?

A roundtable discussion which is sometimes called a focus group is a way to explore ideas in more depth. The word focus is a good way to explain it because we will talk about a variety of topics but remained focused on each topic discussing the pros and cons so that Metro can understand what customers like you really think. A focus group is a place to share personal experiences and perceptions whether they be positive or negative and that your confidentiality as a person will be respected. If there is a specific complaint, I will like ask you to talk to me at the end of the group so that I can find the right person to help you.

You may have noticed that there is a camera in the room. There are some people in another room who are listening to this discussion and taking notes so that we can write a report. (Fei who you have met is assisting me in the room). Our discussion is also being recorded so that we can refer to it when writing up the results. None of your individual comments will be identified with you by name.

How the discussion will work (Rules of Conduct)

As the discussion leader, I will be asking questions about a number of different topics so that we can discuss them. Since it is important to explore each topic fully, my role is to keep the discussion focused on the issue that we are discussing. This might mean that sometimes you may be asked to hold on to an idea for a later part of the discussion rather to discuss it right than discuss it at that moment. I also might ask you to repeat or provide more detail on a response to make sure that I fully understand what you are thinking.

There is no right or wrong answer to any of the questions. And what is most important is that everyone has an opportunity to participate in the discussion, because everyone's opinion is valuable and people

have different ideas. Again, there is no right or wrong answer to any question. This is not a group think. I want to know what YOU really think and we are not trying to reach a consensus but want to make sure that we explore a variety of viewpoints on the different topics we are going to discuss.

Again, thank you for agreeing to participate. At the end of the roundtable you will receive \$125 as a thank you for your participation. We will also reimburse you for parking in the designated lot and if you took Metro we will reimburse you for your trip.

Participant Introductions:

Please tell me your

1. First Name
2. City where you live
3. What's a typical day for you ...Work/School/Neighborhood trips like shopping
4. If you currently use transit at least some of the time, what do you use (bus, trains, subway, etc.) Metro and other transit agencies

5:10-5:25 pm

I. (15 minutes) Trip Making

1. What are all the types of trips you make in most weeks? (For example work, school, shopping, medical) And when you make that trip do ever add on another errand as part of the trip.

For example some people on the way home from work might stop at the grocery store or perhaps stop to pick up children. Or perhaps on the way to work you stop for coffee or at the ATM and then go onto work. On other days someone might go to the doctor's office then the pharmacy and perhaps the grocery store all on the same trip.

(Go around room)

2. Are you able to drive and do you have vehicle available for trips that you take?
3. How do you generally make the trip (bus, train, car etc.)

5:25-5:50 pm

II. (25 minutes) Public Transit/Trip Chaining

Now let's talk in a little more depth about how you use public transit like Metro.

1. Thinking about all of the trips you make in a week, approximately how many trips do you make using public transit? (Almost all, most, about half, occasionally use transit)
2. What types of trips do you use public transit for most often?
3. How do you most often get to the bus stop or train station?
4. How do you generally pay for your bus/train trip?
5. What types of trips do you not make on public transit? (Why/Why not)
6. How do you decide whether or not to use transit or some other way to travel?
 - a. How early, late?
7. If a trip includes more than one stop along the way say the doctors and the grocery store, for example, how likely are you to use or consider using transit (bus/train)?

- a. Why/ why not
8. When you don't use transit how do you make the trips you need to make?
9. Does anyone travel with luggage, carts or other items when using transit? How easy do you think it would be to travel with packages and other items?

5:50- 6:05 pm

III. Traveling with Others and First Experiences (15 mins)

1. How many of you care for a child or another person or someone else in need of assistance?
2. How many of you ever travel with other people, such as children or another person that needs your assistance with traveling? (Show of hands)
3. Who in your family is most often responsible for getting your children to the places they need to be (like the doctors, child care, school etc.)
 - a. When traveling with children or other people, how do you usually make the trip and why?
4. When you travel with children or others that you are caring for does it cost you more the same or less? How much?
5. When traveling with children how do you decide if you are going to use transit or some other type of transportation?
6. Thinking about traveling on Metro with others such as children or a person who needs your help what are your biggest challenges and concerns? What are some of the challenges you face?
 - a. If not mentioned probe (what about space for strollers, carts, packages, cost for multiple children)
7. What could be done to address them?
8. Thinking about children, at what age do you think you would allow a child to travel alone on Metro and why?
 - a. Any differences between boys versus girls
9. When was your first experience using transit? Was that in the US or in another country?

(20 minutes) Perceptions of Transit

6:05-6:15 pm

- IV. Now I would like to take a few minutes to come back to what you like about Metro and what you wish was different. We are going to use cards to keep track of some of the thoughts and at the end we will be collecting them. Please write your first name on the cards...thanks.
 1. What things do you like or think you would like about using public transit. (write down then discuss – cards to be collected)
 2. Now let's talk about the things that you wish were different. (write down then discuss - cards to be collected)
 3. Of all the items we have discussed, please use the post-it notes to write the top two things Metro could do to improve your experience when using Metro. Just stick them on the table. Feel free to add notes to the table throughout the rest of the discussion.

4. Non riders (only) What are main reasons that keep you from using public transit for some of the trips that you make?

6:15-6:25 pm

- V. We have talked about some of the things you like and don't like about transit, so now let's focus on what would make you consider using transit for more of the trips you make?

1. Unaided exploration. (write down – cards to be collected) Top three items (go around room)

Let's talk briefly about safety while getting to transit, waiting for the bus or train and riding transit.

2. Where do you generally feel most safe when waiting for a bus? (Probe for location)
3. Is there anything else that we have not mentioned that makes you feel anxious while getting to or waiting for Metro?
4. Aided SAFETY RIDING – now we are going to talk about personal safety or comfort level while riding Metro
 - a. How important is safety to you when riding Metro? (Scale 1-10, 10 is very important)
 - b. What do you do to ensure your safety and comfort when riding Metro?
 - i. Probes: Lighting, seating choices, cleanliness, places you stand if no seat is available. Anything else?
 - c. Have you recently decided not to take Metro because you were concerned about your personal safety? (describe)
 - d. Thinking about personal safety what would make you feel safer when riding or waiting for Metro?
 - e. What would have made you feel more comfortable?
5. Thinking about when you use Metro do you consider what you would or would not wear when making a trip (types of shoes, shorts, dresses, jewelry etc.)?

6:25-6:35 pm

- VI. (10 minutes) Exploration of Alternatives
Aided- let's talk about a few other areas

1. Quick question show of hands who knows how to ride a bike? Does anyone here use a bicycle? How easy do you think it would be to use a bicycle in part of the commute? Why/ why not? Under what circumstances would you consider using a bicycle?
2. What are your thoughts on the comfort and cleanliness as it relates to riding Metro (stops, seats, stations, handrails)
3. Probe if not mentioned (service access, convenience, frequency and reliability issues)
4. How important is knowing exactly when the bus will arrive at the bus stop to you? "on-time arrival "
5. Unaided-Are there any other factors that we have not talked about that make using transit difficult or undesirable?

Check with observers for clarifications

VII. TNC (if time)

1. TNCs: How many of you have ever used a service such as Uber or Lyft (Show of hands)
2. What types of trips do you make using Uber/Lyft?
 - a. What is a typical amount that you pay for an Uber/Lyft trip?
3. How do you decide when you are going to use Uber or Lyft rather than transit?
4. Lyft and Uber also offer shared rides at a lower price, like UberPool.
 - a. Has anyone used the Shared Ride?
 - b. How did that work?
 - c. Those who have not used-would you use a shared ride (probe)
5. When you use Uber/Lyft, do you have a preference of a male versus female driver
6. What do you like most/least about using Uber/Lyft?

6:40- 6:50 pm

VIII. Wrap Up (5-10 mins)

1. Is there anything else that you would like Metro to know?

Thank you for your participation. When you leave you will receive an envelope from Fei with your \$125. Again, thank you for taking the time this evening to share your thoughts with me so that we can share them with Metro!

(10 minutos) Introducciones y Discusión

Introducción y bienvenida del/de la moderador/a

Bienvenidos - Introducción personal (independiente)

¡Bienvenidos! La agencia de Metro les agradece a todos por su tiempo y por estar dispuestos a participar en esta mesa redonda. Yo no trabajo para la agencia de Metro, pero me han pedido que guíe esta discusión y escriba los resultados para ellos.

El Propósito del Grupo:

Metro desea conocer más a fondo sobre las personas que usan el transporte público igual que sobre esas personas que actualmente no lo usan, y les gustaría saber específicamente cómo es que hacen viajes las mujeres. Las investigaciones que se han hecho para Metro sugieren que las mujeres son las que se hacen cargo de la mayoría de la planeación del transporte dentro del hogar, así que la agencia de Metro está interesada en aprender de mujeres como ustedes los tipos de viajes que hacen y si enfrentan algunos retos o problemas cuando se trata de viajar en Metro.

Hoy estaremos hablando sobre una variedad de temas, por ejemplo; ¿como usa o no usa el tránsito y además de otras opciones de transportación? Después de la discusión, usted recibirá \$125 como un agradecimiento por tomar su tiempo y dar sus opiniones.

¿Qué es un grupo focal?

Una mesa redonda, que a veces se llama un grupo focal, explora ideas con mayor profundidad. La palabra enfoque es una buena manera de explicarlo, ya que hablaremos sobre una variedad de temas, pero nos mantendremos enfocados (“enfocadas” if all women) en cada uno de los temas, discutiendo los pros y los contras para que Metro pueda entender lo que realmente piensan los clientes como usted. En un grupo de enfoque se puede compartir experiencias personales y percepciones, ya sean positivas o negativas, y todas sus opiniones son confidenciales y su identidad será protegida y respetada. Si hay una queja específica, les pido que hablen conmigo al final de la discusión para ponerla en contacto con la persona adecuada que le pueda ayudar.

Habrá notado que hay una cámara aquí en el cuarto. Hay algunas personas en una sala a lado quienes están escuchando la discusión y tomando notas para poder escribir un informe. (Fei, quienes ustedes ya conocieron, me está ayudando en la sala). Nuestra discusión también está siendo grabada para que podamos referirla después al escribir el informe. Ningunos de sus comentarios será identificado con su nombre.

Cómo funcionará la discusión (Reglas de conducta)

Como el/la moderador/a, les estaré haciendo preguntas sobre diferentes temas para que podamos discutirlos. Como es importante explorar cada tema por completo, mi trabajo es de mantener la discusión enfocada en el tema que estamos discutiendo. Esto puede decir que a veces les pediré que mantengan su respuesta para una siguiente parte de la discusión en vez de seguir la plática en ese momento. También

les puedo pedir que repitan algo o que me den más detalles con sus respuestas para asegurarme que entiendo completamente sus pensamientos y opiniones.

Las preguntas no tienen respuestas correctas o incorrectas. Lo que es más importante es que todas tengan una oportunidad de participar en la discusión porque toda opinión es valiosa para nosotros porque todo mundo tiene diferentes ideas y perspectivas. Como les digo, no hay respuesta correcta o incorrecta a ninguna pregunta. Esto no es un pensamiento grupal. Quiero saber lo que USTED piensa verdaderamente y no estamos tratando de llegar a un consenso pero queremos asegurarnos que tocamos varios puntos de vista en diferentes temas que vamos a discutir.

Nuevamente, gracias por participación. Al final de la mesa redonda recibirá \$125 como agradecimiento por su participación. También le reembolsaremos por estacionarse en el estacionamiento, y, si tomó Metro, le reembolsaremos su viaje.

Introducciones de las Participantes:

Por dígame su

1. Primer Nombre
2. La ciudad donde vive
3. Un día típico para ustedTrabajo/Escuela/Viajes en su vecindario como ir de compras
4. Si actualmente usa el tránsito por lo menos de vez en cuando, que usa (el autobús, los trenes, el subterráneo, etc.), Metro y otras agencias

I. (15 minutes)Haciendo Viajes

1. ¿Cuales son todos los tipos de viajes que hace durante la semana? (Por ejemplo; trabajo, escuela, de compras, citas médicas), Y cuando hace ese viaje, ¿agrega un mandado como parte del viaje?

Por ejemplo: Alguna gente al regresar a casa del trabajo, puede primero para en la tienda de comida o tal vez parar a recoger a los niños. O tal vez de ida al trabajo, usted para a comprar un café, o al banco y luego se va al trabajo.

Otros días, alguna gente puede ir a una cita médica, luego a la farmacia y tal vez al mercado, todo en un mismo viaje.

(Go around room)

2. ¿Usted puede conducir un coche y tiene un vehiculo disponible para los viajes que hace?
3. Generalmente, ¿cómo hace el viaje? (autobús, tren, coche, etc.)

II. (25 minutes) Tránsito Público/Juntando Viajes

Ahora vamos a hablar más a fondo sobre como ustedes usan el tránsito público de Metro.

1. Pensando en todos los viajes que hacen en una semana, ¿aproximadamente cuántos viajes hace usando el tránsito público? (Casi todos, la mayoría, como la mitad, uso el tránsito ocasionalmente)
2. ¿Para qué tipos de viajes usa el tránsito público más seguido?
3. Usualmente, ¿cómo llega a la estacion del autobus o de tren?

4. Usualmente, ¿cómo paga por su viaje en el autobús o tren?
5. ¿Qué tipos de viajes no hace usando el tránsito público? (¿Por qué/ ¿Por qué no?)
6. ¿Cómo decide si va o no usar el tránsito o cualquier otro modo de transporte?
 - a. ¿Qué tan temprano, o tarde?
7. Si algún viaje incluye una parada o más en el camino, diremos al doctor o al mercado, por ejemplo, ¿qué tan probable es que usted considere usar el tránsito (el autobús/el tren)?
 - a. ¿Por qué?/ ¿Por qué no?
8. Cuando no usa el tránsito, ¿cómo hace los viajes que necesita hacer?
9. ¿Alguien viaja con maletas, carretas, o algunos otros objetos cuando usa el tránsito?
¿Qué tan fácil creen que sería viajar con paquetes u otros objetos?

III. Viajando con Otros y Primeras Experiencias (15 mins)

1. ¿Cuántas de ustedes cuidan de niños u otras personas que necesita asistencia?
2. ¿Cuántas de ustedes viajan en veces con otras personas, como niños u otra persona que necesita su asistencia para viajar? (Por favor alcen las manos)
3. ¿Quién de su familia se hace cargo de llevar a los niños a donde tengan que ir como (al doctor, cuidado de niños, la escuela, etc)?
 - a. Cuando viaja con niños o alguna otra persona, ¿cómo hace el viaje usualmente y por qué?
4. Cuando viaja con niños o alguna persona que cuida, ¿le cuesta más o igual, o menos?
¿Como cuánto?
5. Cuando viaja con niños, ¿cómo decide si va a usar tránsito u otro tipo de transportación?
6. Ahora, pensando en los viajes que hace en Metro con niños o con personas que cuida, ¿cuál es el reto más grande que enfrenta o qué preocupaciones le da?
 - a. If not mentioned probe (¿qué tal espacio para carreolas, carretas, paquetes, el costo de los niños?)
7. ¿Qué más se puede hacer para enfrentarlos?
8. Ahora pensando en los niños, ¿a qué edad piensan que dejaría a su hijos viajar solos en Metro y por qué?
 - a. Hay alguna diferencia entre los niños y las niñas?
9. ¿Cuándo fue su primera experiencia usando el tránsito público? ¿Fue en los estados unidos, o en otro país?

(30 minutos) Percepciones del Tránsito

15 minutos

- IV. Ahora, me gustaría tomar algunos minutos para regresar a lo que les gusta de Metro y lo que les gustaría que fuera diferente. Vamos a usar tarjetas para anotar sus pensamientos y al final vamos a recogerlas. Por favor escriba su primer nombre en las tarjetas...gracias.
1. ¿Qué les gusta o piensan que les gustara de usar el tránsito público? (Escriban sus respuestas y después discutimos - (write down then discuss – cards to be collected)

2. Ahora, hablemos de lo que les gustaría ver diferente. (write down then discuss - cards to be collected)
3. De todos los temas que hemos cubierto, por favor usen los papelitos para escribir dos cosas que Metro pueda hacer para mejorar su experiencia usando Metro. Los pueden pegar en la mesa. Pueden agregar más notas en la mesa durante el resto de la discusión.
4. Los que no usan el tránsito (solamente). ¿Cuáles son las razones que le impide de usar el tránsito público para los viajes que hace?

15 minutes

- V. Hemos hablado sobre algunas de las cosas que les gusta y no les gusta del tránsito, ahora vamos a enfocarnos en que le haría considerar usar el tránsito para más de los viajes que ya hace.

1. Unaided exploration. (write down – cards to be collected) Escriba tres cosas (go around room)

Ahora vamos a hablar sobre la seguridad al llegar al tránsito, esperando el autobús o tren y a bordo.

2. ¿Dónde se siente más segura cuando espera el autobús? (Probe for location)
3. ¿Hay alguna otra cosa que no hemos mencionado que la hace sentir ansiosa/preocupada de camino a esperando por Metro?
4. Aided SAFETY RIDING – Ahora, vamos a hablar sobre su seguridad personal o comodidad mientras a bordo de Metro
 - a. ¿Qué tan importante es la seguridad para usted mientras a bordo de Metro? (Usando una escala del 1-10, el 10 es muy importante)
 - b. ¿Qué hace usted para asegurar su seguridad y comodidad mientras a bordo de Metro?
 - i. Probes: La luz, opción de asiento, lo limpio, los lugares donde se tiene que parar si no no hay asiento disponible. ¿Algo más?
 - c. ¿Recientemente ha decidido no tomar Metro porque estaba preocupada por su seguridad personal? (describa)
 - d. Pensando en la seguridad personal, ¿qué la haría sentir más segura cuando viaja o cuando espera a Metro?
 - e. ¿Qué le hubiera ayudado a sentirse más cómoda?
5. Ahora pensando en cuando usa Metro, ¿usted considera su vestuario cuando hace un viaje (como tipos de zapatos, shorts, vestidos, joyería etc.)?

- VI. (10 minutes) Exploración de Alternativas

Aided- Vamos a hablar sobre otras áreas

1. Por favor alce la mano si sabe usar una bicicleta? ¿Hay alguien aquí que usa bicicleta? ¿Qué tan fácil piensa que sería para usar una bicicleta en parte de su camino? ¿Por qué?/ ¿Por qué no? ¿Bajo cuáles circunstancias considera usar una bicicleta?
2. ¿Qué piensa sobre la comodidad y lo limpio de Metro (las paradas, los asientos, las estaciones, las pasamanos)

3. Probe if not mentioned (acceso de servicio, la conveniencia, la frecuencia y problemas de confiabilidad)
4. ¿Qué tan importante es saber exactamente cuando llegará el autobús a su parada? “llegada a tiempo “
5. Unaided-¿Existen algunos factores que aún no hemos discutido que hace usar el tránsito más difícil o indeseable?

Check with observers for clarifications

VII. TNC (if time)

1. ¿Cuántas de ustedes han usado un servicio como Uber o Lyft (Alcen las manos)
2. ¿Qué tipos de viajes hacen usando Uber/Lyft?
 - a. ¿Típicamente cuánto paga por un viaje usando Uber o Lyft?
3. ¿Cómo decide cuando va a usar Uber o Lyft en vez del tránsito?
4. Lyft y Uber también ofrecen viajes compartidos a un precio más bajo, como UberPool.
 - a. ¿Alguien ha usado el Shared Ride (Viaje Compartido)?
 - b. ¿Como les fue?
 - c. Para las que no lo han usado, ¿usted compartiría un viaje? (probe)
5. Cuando usa Uber o Lyft, ¿tiene una preferencia de un conductor o conductora?
6. ¿Qué le gusta más y menos de usar Uber o Lyft?

(5-10 minutes) Wrap

VIII. Para Terminar

1. ¿Hay alguna otra cosa que les gustaría que Metro supiera, o algo que les quieran decir?

Gracias por su participación. Al salir, Fei les dará un sobre con sus \$125.

De nuevo, ¡gracias por tomar el tiempo esta noche para compartir sus opiniones conmigo para que podamos compartirlos con Metro!