



2025 Customer Survey reveal satisfaction with Access' digital services

A regular practice of Access Services for the past several years is to conduct a customer survey. Sometimes the survey is a General Customer Satisfaction Survey and sometimes Access conducts survey that are a little shorter and narrower in scope.

Earlier this year, Access, through its partners at Great Blue Research, Inc., conducted a customer survey focused on satisfaction with various technological improvements Access has made and may pursue. Examples of this included satisfaction with Access' existing Where's My Ride application and On-Line Reservations, along with interest in Access pursuing mobile payment options, which is in development.

Among some of the findings from this survey were that between 2021 and 2025, the number of Access customers who have access to the internet continues to grow. In 2021, 73.9% of respondents indicated that they had access to the internet, however, in 2025 that had increased to 82.2% of all respondents, making it more likely that the majority of Access customers may be able to use services like Where's My Ride.

When customers were asked about the Where's My Ride (WMR) application in 2025, results showed 59% of respondents had used the application. In 2021's

Rider News

survey only 46% had used the WMR application. Approximately 85% of respondents who have used the application indicated they used WMR for all or most of their trips and almost 87% described the application as Very Easy or Somewhat Easy to use, and 85% indicated they were Very or Somewhat satisfied with the application.

On-Line Reservations also showed an increase in usage with 45% of respondents indicating they used the On-Line Reservation service, which was a big jump from 22% in 2021. Approximately, 79% of respondents indicated that they use On-Line Reservations for all or most of their trips, and 88% indicated that the On-Line Reservations were Very or Somewhat easy to use with 90% Very or Somewhat satisfied with On-Line Reservations.

A full report of the survey results is available to review on Access' website under the "About the Agency" menu under "Reports and Publications."

Online Reservations

Online Reservations is an easy-to-use system that allows customers to manage their upcoming trips with Access. Book a trip to or from a previously visited address, edit an existing trip or cancel a trip, using a smartphone, computer or tablet. Online Reservations are available in the Antelope Valley, Eastern, Southern and West Central regions. In the Northern region, Online Reservations are only available on the Where's My Ride app.

Access customers will need to log-in to their Rider360 account to access Online Reservations. There are how-to videos on how to book, edit or cancel a trip. The videos are available in English and Spanish and can be found by visiting this website address: https://accessla.org/riding_access/online_reservations.html.

Where's My Ride App

Where's My Ride (WMR) allows customers to check the location of a vehicle 15 minutes before the scheduled time. Customers can use the system with a smartphone, computer, tablet, and an older flip phone (SMS).

For more information, or if you need help with WMR, call the Where's My Ride hotline at 213-270-6099. There are tutorial videos on how to use the WMR app on the Access website: accessla.org/riding_access/wmr.html. You can download the app from the Apple App Store or Google Play. Just search for "Where's My Ride".



Emergency Preparedness

Access wants you to be prepared in case of an emergency. Here are a few quick tips:

- > Bring a bottle of water and an emergency dose or two of your medications (if applicable) aboard Access while traveling.
- > At home, you should have enough food and water to last at least five days in the event of a serious regional emergency. Each person needs 2,000 calories of food a day and a gallon of water per person per day.
- > Establish out-of-state contacts, if possible, to act as a relay after a significant disaster.



It may be easier to communicate through them to local loved ones than to call directly. Remember that text messages often go through more easily than phone calls.

- > Consider your needs in the event of an evacuation. You may want to evacuate sooner than most depending on your individual situation. Remember that no evacuation warning and messaging system is perfect - if you feel unsafe staying where you are, and it is safe to leave, then consider doing so.

The Access Services Community Advisory Committee wants to hear from you!

The Community Advisory Committee (CAC), comprised of Access riders and their advocates, provides community input and advice to the Board and staff concerning operational and policy issues to positively impact and improve Access' transportation program. The CAC meets on the second Tuesday of each month from 1:00 pm to 3:15 pm. Meetings are held virtually via video conference on Zoom. Participation is available by phone or Zoom.



For announcements of upcoming meetings and meeting ID codes by phone, you can call the Access Info line at 213-270-6110, Option #1 for meeting information. If you are interested in serving on the CAC, please visit the Access website to download an application or call customer service at 1-800-827-0829. Hearing from you is important to us! We look forward to your participation.

access **Boletín Informativo para Pasajeros**



La encuesta de clientes de 2025 reveló la satisfacción con los servicios digitales de Access.

Una práctica habitual de Access durante los últimos años ha sido realizar encuestas a clientes. A veces, la encuesta es una Encuesta General de Satisfacción del Cliente y otras veces Access realiza encuestas que son un poco más breves y de alcance más limitado.

A principios de este año, Access, a través de sus socios en Great Blue Research, Inc., llevó a cabo una encuesta centrada sobre la satisfacción con avances relacionados con tecnología que Access ha implementado y podría implementar en el futuro. Ejemplos de esto incluyen la satisfacción con la aplicación Donde Está Mi Viaje (WMR por sus siglas en inglés) y las Reservaciones en Línea existentes de Access, junto con el interés en que Access busque opciones de pago móvil, que está en desarrollo.

Entre algunas de las revelaciones de esta encuesta se encuentra que entre 2021 y 2025, el número de clientes de Access que tienen acceso al internet continúa creciendo. En 2021, el 73.9 % de los encuestados indicó tener acceso a internet; sin embargo, en 2025, este porcentaje aumentó al 82.2 %, lo que aumenta la probabilidad de que la mayoría de los clientes de Access puedan usar servicios como Donde Está Mi Viaje (WMR).

Cuando se preguntó a los clientes sobre la aplicación Donde Está Mi Viaje (WMR) en 2025, los resultados mostraron que el 59% de los encuestados había utilizado

Boletín Informativo para Pasajeros

la aplicación. En la encuesta de 2021, solo el 46% había utilizado la aplicación Donde Está Mi Viaje (WMR). Aproximadamente el 85% de los encuestados que han usado la aplicación indicaron que la utilizan para todos o la mayoría de sus viajes, y casi el 87% describió la aplicación como Muy Fácil o Algo Fácil de usar, y el 85% indicó estar Muy o Algo satisfecho con la aplicación.

Las reservas en línea también mostraron un aumento en el uso, con un 45% de los encuestados indicando que utilizaban el servicio de Reservas En Línea, lo que representó un gran salto respecto del 22% en 2021. Aproximadamente el 79% de los encuestados indicó que utiliza las Reservas En Línea para todos o la mayoría de sus viajes, y el 88% indicó que las Reservas En Línea eran Muy o Algo fáciles de usar, y el 90% estaba Muy o Algo satisfecho con las Reservas En Línea.

Un informe completo de los resultados de la encuesta está disponible para su revisión en el sitio web de Access, en el menú "Acerca de la Agencia", bajo "Informes y publicaciones".

Reservas En Línea

Reservas En Línea es un sistema fácil de usar que permite a los clientes administrar sus próximos viajes con Access. Reserve un viaje desde o hacia una dirección que ya visitó, edite un viaje existente o cancele uno desde un teléfono inteligente, computadora o tableta.

Las Reservas En Línea están disponibles en las regiones de Antelope Valley, Este, Sur y Centro-Oeste. En la región Norte, las reservas en línea solo están disponibles en la aplicación "Where's My Ride".

Los clientes de Access deberán iniciar sesión en su cuenta de Rider360 para acceder a Reservas En Línea. Hay videos instructivos sobre cómo reservar, editar o cancelar un viaje. Los videos están disponibles en inglés y español y se pueden encontrar en este sitio https://accessla.org/riding_access/onlinereservations.html

Aplicación Donde Esta Mi Viaje

Donde Está Mi Viaje (WMR) permite a los clientes verificar la ubicación de su vehículo 15 minutos antes de la hora programada. Se puede usar con un teléfono inteligente, computadora, tableta o incluso un teléfono plegable antiguo (SMS).

Para más información o ayuda con Donde Está Mi Viaje (WMR), llame a la línea directa de Donde Está Mi Viaje al 213-270-6099. Hay videos tutoriales sobre cómo usar la aplicación en el sitio web de Access: https://accessla.org/riding_access/wmr.html

Puede descargar la aplicación desde la Apple App Store o Google Play. Solo busque Donde Está Mi Viaje.



Preparación para Emergencias

Access quiere que usted esté preparado en caso de una emergencia. A continuación, se ofrecen algunos consejos rápidos:

- > Lleve una botella de agua y una o dos dosis de emergencia de sus medicamentos (si aplica) cuando viaje con Access.
- > En casa, tenga suficiente comida y agua para al menos cinco días en caso de una emergencia regional grave. Cada persona necesita 2,000 calorías de comida al día y un galón de agua por persona por día.
- > Si es posible, establezca contactos fuera del estado para que actúen como intermediarios tras un desastre importante. Puede ser más fácil comunicarse con sus seres queridos locales a través de ellos que llamarlos directamente. Recuerde que los mensajes de texto suelen transmitirse con mayor facilidad que las llamadas telefónicas.
- > Considere sus necesidades en caso de evacuación. Puede que desee evacuar antes que otros, dependiendo de su situación. Recuerde que ningún sistema de advertencia o mensajes de evacuación es perfecto: si se siente inseguro donde está y es seguro salir, considere hacerlo.



¡El Comité Asesor Comunitario de Access Services quiere saber de usted!

El Comité Asesor Comunitario (CAC), compuesto por pasajeros de Access y sus defensores, brinda aportes y asesoramiento comunitario a la Junta Directiva y al personal sobre cuestiones operativas y de pólizas para impactar positivamente y mejorar el programa de transporte de Access. El CAC se reúne el segundo martes de cada mes de 1:00 p.m. a 3:15 p.m. Las reuniones se llevan a cabo virtualmente, a través de videoconferencia en Zoom. La participación está disponible por teléfono o Zoom. Para recibir anuncios de próximas reuniones y códigos de identificación de reuniones por teléfono, puede llamar a la línea de información de Access al 213.270.6110, opción 1 para obtener información sobre las reuniones. Si está interesado en formar parte del CAC, visite el sitio web de Access para descargar una solicitud o llame al Servicio de Atención al Cliente al 800.827.0829. ¡Es importante para nosotros saber de usted! Esperamos contar con su participación.

