

REGIONE TOSCANA



Giunta Regionale

COMUNE DI CAMPORGIANO		
Protocollo n°	2263	
08 APR 2022		
Cat.	Classe	Fascicolo
1	6	156

Assessore Infrastrutture, mobilità e governo del territorio

Firenze, 7 Aprile 2022

**Agli Utenti degli autobus urbani ed
extraurbani della Toscana**

**e p.c. CSA Srl
Via Atto Vannucci, 7
50134 Firenze FI**

Oggetto: Rilevazione su “Gli utenti del Trasporto Pubblico Locale su gomma in Toscana”

Gentile Utente,

al fine di valutare il gradimento dei servizi di trasporto pubblico urbano ed extraurbano su gomma, la Regione Toscana ha promosso un'indagine statistica fra gli utenti che è realizzata con il supporto dell'Istituto di ricerca CSA S.r.l.

L'obiettivo è quello di conoscere le valutazioni ed il grado di soddisfazione degli utenti abbonati ed occasionali, di almeno 14 anni residenti o domiciliati in Toscana, rispetto al servizio urbano ed extraurbano regionale, al fine di migliorarne l'efficienza.

Per questo le chiediamo la cortesia di voler collaborare a quest'indagine, rispondendo ad una breve intervista (se potremo contare sulla sua disponibilità, nei prossimi giorni riceverà la telefonata di un incaricato di CSA srl per l'intervista).

Per qualunque necessità o chiarimento, può rivolgersi agli uffici della Regione Toscana sotto indicati.

La ringrazio fin d'ora per la collaborazione che vorrà fornirci, e La saluto cordialmente.

Assessore
Stefano Baccelli

Per qualsiasi chiarimento potrà rivolgersi a:

- **URP di Regione Toscana:** tel.055.438.5140 - numero verde: 800860070 o urp@regione.toscana.it
- **Direzione Mobilità, Infrastrutture e Trasporto Pubblico Locale:** Dott.ssa Monia Bartolozzi – 055.4384368
- **Direzione Sistemi Informativi, Infrastrutture Tecnologiche e Innovazione:**
Dott.ssa Claudia Daurù – 055.438.3585; Dott.ssa Lucia Del Grosso – 055.438.3091
(indagine_tplgomma@regione.toscana.it)

Informativa art.13 del Reg. UE 679/2016:

Ai sensi dell'art. 13 del Reg. UE/679/2016, La informiamo che i suoi dati personali e quelli che rileviamo con l'indagine statistica **“Gli utenti del trasporto pubblico su gomma in Toscana”** - ai sensi del D.Lgs n.322/1989 (che istituisce gli Uffici regionali di Statistica), della L.R. n.54/2009 (che ne disciplina le attività), della L.R n.65/2010 (che a seguito della riforma del trasporto pubblico locale assegna a Regione Toscana il compito di perseguire gli obiettivi di miglioramento dell'offerta dei servizi), del Decreto dirigenziale n.12355 del 4.8.2020 (che approva l'affidamento in concessione dei servizi di TPL ad Autolinee Toscane spa) - saranno trattati in modo lecito, corretto e trasparente.

- Il Titolare del trattamento dei dati è Regione Toscana – Giunta regionale. I dati di contatto sono: Piazza Duomo 10 - 50122 Firenze; regionetoscana@postacert.toscana.it ;
- La partecipazione all'indagine è facoltativa, ma qualora vi aderisca il conferimento dei seguenti dati personali nome di battesimo, età superiore a 14 anni, residenza/domicilio in Toscana, numero di telefono cui essere ricontattati sono necessari per partecipare all'indagine statistica;
- Regione Toscana ha nominato la società CSA srl “Responsabile del trattamento” ai sensi dell'art.28 del Reg.UE 2016/679 per l'esecuzione delle attività di rilevazione delle informazioni nei limiti delle finalità specificate e nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali. Il Responsabile presenta le garanzie adeguate per assicurare che il trattamento sia conforme alla normativa sul trattamento dei dati personali;
- Le informazioni saranno raccolte con modalità cartacea e informatizzata e saranno trattate da personale autorizzato con modalità informatizzata esclusivamente per fini statistici; non saranno comunicate ad altri soggetti e saranno diffuse solo in forma aggregata in modo che non sia possibile risalire ai soggetti che li hanno forniti;
- I dati personali saranno conservati presso l'*Ufficio regionale di statistica* per lo stretto tempo necessario ai controlli di qualità, poi gli archivi dei dati rilevati saranno resi anonimi;
- Lei ha il diritto di accedere ai suoi dati personali, di chiederne la rettifica, la limitazione o la cancellazione se incompleti, erronei o raccolti in violazione della legge, nonché di opporsi al loro trattamento per motivi legittimi rivolgendosi al Responsabile della protezione dei dati (Data Protection Officer) (urp_dpo@regione.toscana.it);
- Può inoltre proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali, come previsto dall'art. 77 del Regolamento stesso, o di adire le opportune sedi giudiziarie (art. 79 del Reg.).

Segreteria - Comune di Camporgiano

Da: urp-toscana-bounces@liste.rete.toscana.it per conto di Marica Ugoni Marchetto <marica.ugonimarchetto@regione.toscana.it>
Inviato: venerdì 8 aprile 2022 11:29
A: urp-toscana@liste.rete.toscana.it
Oggetto: [Urp-Toscana] AVVIO - Indagine statistica GLI UTENTI DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE SU GOMMA IN TOSCANA
Allegati: Lettera a firma assessore Baccelli e Informativa_definitiva.pdf; Questionario di arruolamento_TPL_def.pdf; Questionario telefonico_TPL_def.pdf; Allegato senza titolo 00290.txt

Gentili colleghi

con la presente si comunica che l'**11 aprile 2022** avrà inizio l'indagine "***Gli utenti del Trasporto Pubblico Locale su gomma in Toscana – Servizio urbano e Servizio extra-urbano***" rivolta a tutti gli utenti abbonati e occasionali residenti (o domiciliati) in Toscana con età superiore a 14 anni che si prolungherà al massimo fino al 30 giugno 2022.

L'indagine promossa dalla Direzione Mobilità, Infrastrutture e Trasporto Pubblico Locale di Regione Toscana, è curata dalla Direzione Sistemi Informativi, Infrastrutture Tecnologiche e Innovazione (Ufficio regionale di Statistica) in collaborazione con la Società CSA S.r.l di Firenze che cura la rilevazione.

In particolare la rilevazione prevede le seguenti due fasi;
- la prima fase consiste nell'arruolamento degli utenti alle fermate/autostazioni e/o a bordo mezzi (bus urbano/pullman extra-urbano);
- la seconda fase consiste in una intervista telefonica CATI che sarà effettuata da intervistatori della suddetta società dalla sede operativa di Roma.

Si allegano per completezza di informazione la scheda di reclutamento e il questionario telefonico dell'indagine, nonché la **lettera dell'Assessore Stefano Baccelli** che sarà consegnata dai rilevatori agli utenti comprensiva di **Informativa ex art 13 Reg UE 679/2016**.

Cordiali saluti,
Marica / URP Giunta regionale

--

===

Avvertenza: Gli allegati ricevuti sono scansionati automaticamente per la ricerca di software malevolo. Nel caso di file o archivi protetti da password potrebbe non essere possibile analizzarne correttamente il contenuto. Si invita, pertanto, ad adottare le cautele previste dalle norme sull'utilizzo della postazione di lavoro.

===

===

Avvertenza: Gli allegati ricevuti sono scansionati automaticamente per la ricerca di software malevolo. Nel caso di file o archivi protetti da password potrebbe non essere possibile analizzarne correttamente il contenuto. Si invita, pertanto, ad adottare le cautele previste dalle norme sull'utilizzo della postazione di lavoro.

===

REGIONE TOSCANA

DIREZIONE MOBILITA', INFRASTRUTTURE E TRASPORTO PUBBLICO LOCALE e
DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI, INFRASTRUTTURE TECNOLOGICHE E INNOVAZIONE
INDAGINE "GLI UTENTI DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE SU GOMMA IN TOSCANA"

SCHEDA RECLUTAMENTO

A cura dell'intervistatore/intervistatrice		Data dell'intervista: __ / __ / __ 2022	
Intervistatore: _____		Rilevazione: A terra..... 1	A bordo..... 2
Comune d'interesse per trasporto pubblico URBANO		Aree Territoriali per il trasporto pubblico EXTRAURBANO	
Firenze 1 *	Arezzo 2	Città Metropolitana Firenze 1	Arezzo 2
Grosseto 3	Livorno 4	Grosseto 3	Livorno 4
Lucca 5	Massa Carrara 6	Lucca 5	Massa Carrara 6
Pisa 7	Pistoia 8	Pisa 7	Pistoia 8
Prato 9	Siena 10	Prato 9	Siena 10
* Se area urbana specificare comune _____			
Punto Arruolamento: _____		Linea _____	
Fascia oraria: 1: 6:30 – 9:00 2: 9:01 - 12:00 3: 12:01 - 14:30 4: 14:31 – 17:00 5: 17:01 – 19:00 6: dopo le 19:00			

Buongiorno/sera, sono un/a intervistatore/trice dell'istituto CSA srl, stiamo svolgendo un'indagine per conto di REGIONE TOSCANA per conoscere l'opinione degli utenti sul trasporto pubblico locale urbano ed extraurbano su gomma della regione. Le rubo solo alcuni minuti. Per prima cosa dovrei verificare se ha i requisiti per partecipare all'indagine.

Registrare con una frequenza es.: IIII ogni volta che la persona contattata non è intervistabile per uno dei motivi di seguito indicati:

- A) Non residente/Domiciliato in Toscana: _____
- B) Residente/Domiciliato in Toscana che rifiuta l'intervista e/o non fornisce il recapito telefonico: _____
- C) Residente minori di 14 anni _____

ADESIONE ALL'INIZIATIVA

L'indagine prevede la realizzazione di un'intervista telefonica ad un campione di utenti del Trasporto Pubblico Locale su Gomma (TPLG). Sarebbe disposto a rilasciare un'intervista che le verrà fatta entro 3/4 giorni telefonicamente da miei colleghi al numero per Lei più comodo e nell'orario che Le crea meno disturbo?

CHIEDERE POSSIBILMENTE SIA IL NUMERO FISSO CHE IL NUMERO DI CELLULARE

Registrare i recapiti telefonici per i successivi contatti: _____

Cerchiare la fascia oraria preferibile:

1	9.00 – 14.00	3	19.00 – 21.00
2	14.00 – 19.00	4	FASCIA NON SPECIFICATA

NOME DI BATTESIMO _____

PROSEGUIRE SE LA PERSONA CONTATTATA DICHIARA DI ESSERE RESIDENTE/DOMICILIATA IN TOSCANA -MAGGIORE DI 14 ANNI E FORNISCE IL RECAPITO TELEFONICO

QUALIFICAZIONE DEL RESIDENTE

A) Lei è abbonato al trasporto pubblico locale su gomma? Si 1
 No 2 → Passare alla domanda D.1

B) Si tratta di un abbonamento:

Pegaso.....1	Urbano Maggiore.....4
Urbano Capoluogo (Firenze Urbano)...2	Extraurbano.....5
Unico Metropolitan.....3	Abbonamenti speciali (Isole e Speciali, TFT +TPL,...)6

D.1 Fermata di salita su QUESTO AUTOBUS/PULLMAN _____ (| | | | |)

Ris. codifica

D.2 Quale mezzo ha utilizzato per arrivare alla fermata di...? (Leggere risposta D.1- Una risposta) (REC. CATI)

Nessun mezzo (solo a piedi)..... 1	Altro mezzo pubblico extra-urbani 6
Auto come passeggero..... 2	Treno 7
Auto come conducente 3	Moto/Bicicletta 8
Taxi 4	Altro mezzo: specificare 9
Altro mezzo pubblico urbano (inclusa tranvia)..... 5	

D.3 Fermata di discesa da QUESTO AUTOBUS/PULLMAN: _____ (| | | | |)

Ris. codifica

D.4 Con che mezzo di trasporto proseguirà il Suo spostamento una volta sceso da questo autobus? (Una risposta) (REC. CATI)

Nessun mezzo (solo a piedi)..... 1	Altro mezzo pubblico extra-urbano 6
Auto come passeggero..... 2	Treno 7
Auto come conducente 3	Moto/Bicicletta 8
Taxi 4	Altro mezzo specificare 9
Altro mezzo pubblico urbano (inclusa tranvia)..... 5	Non so/non saprei 10

D.5 Da quanto tempo utilizza il trasporto pubblico locale su gomma come mezzo di spostamento? (REC. CATI)

E' la prima volta 1 → Passare alla domanda D.7
 Meno di 1 anno..... 2 → Passare alla domanda D.7
 Da 1 a 2 anni..... 3
 Da 2 a 4 anni..... 4
 4 anni ed oltre 5
 Non so/Non ricordo 9

D.6 Nell'ultimo anno il suo utilizzo del trasporto pubblico locale su gomma è...? (REC. CATI)

Aumentato 1 Rimasto uguale 2 Diminuito..... 3

D.7 Quale è la ragione principale per cui utilizza il trasporto pubblico su gomma? (REC. CATI)

Ragioni legate al mezzo (non ho problemi guida/parcheggio, economico, posso andare ovunque, viaggio più comodo) 1
 Ragioni legate alla persona (non ho mezzo, non amo guidare, non ho patente) 2

DATI DI STRUTTURA

D.8 Possesso patente auto: (REC. CATI)

Si 1
No.....2

D.9 Sesso: (REC. CATI)

Maschio 1
Femmina.....2

D.10 Anno di nascita: | | | | | (REC. CATI)

D.11 Titolo di studio conseguito: (REC. CATI)

Titolo Universitario 1	Diploma media inferiore..... 3
Diploma media superiore 2	Licenza elementare/Nessuno 4

D.12 Comune e Provincia di residenza/domicilio: (REC. CATI)

D.13 Condizione professionale: (REC. CATI)

Imprenditore 1	Operaio 7
Libero professionista 2	Altro lavoratore dipendente 8
Artigiano, commerciante, rappresentante, lavoratore autonomo, collaboratore 3	Casalinga 9
Dirigente..... 4	Studente 10
Funzionario, Quadro..... 5	Pensionato 11
Impiegato, insegnante..... 6	Disoccupato, non occupato 12
	Altro, Specificare 13

Informativa ex art.13 del Reg. (UE) 2016/679:

*“I dati che La riguardano, raccolti con quest’indagine, sono tutelati dal segreto statistico e trattati per soli fini statistici; i risultati saranno diffusi in forma aggregata in modo che non sia possibile risalire ai soggetti che li hanno forniti. I Suoi dati personali verranno conservati per il tempo strettamente necessario allo svolgimento dell’indagine e poi resi anonimi. Il Titolare del trattamento dei dati è Regione Toscana – Giunta regionale.
Per ulteriori informazioni potrà rivolgersi al Responsabile della protezione dei dati (urp_dpo@regione.toscana.it). Una informativa più dettagliata è scaricabile dal sito: www.regione.toscana.it/statistiche. Regione Toscana in qualità di titolare ha nominato CSA S.r.l. Responsabile esterno del trattamento dei dati”.*

REGIONE TOSCANA

DIREZIONE MOBILITA', INFRASTRUTTURE E TRASPORTO PUBBLICO LOCALE e
DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI, INFRASTRUTTURE TECNOLOGICHE E INNOVAZIONE

INDAGINE "GLI UTENTI DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE SU GOMMA IN TOSCANA" Indagine CATI

Buongiorno/sera, sono un/a intervistatore/trice dell'istituto CSA srl. Stiamo svolgendo per conto di Regione Toscana un'indagine sugli utenti del trasporto pubblico locale su gomma offerto nella regione per conoscere il loro grado di soddisfazione sul servizio.

Potrei parlare con il Sig. _____ NOME da archivio)

Se l'interlocutore non è disponibile al momento del contatto fissare un appuntamento.

Come ricorderà pochi giorni fa Lei è stato contattato alla fermata/a bordo dell'autobus della linea (LINEA da archivio) del (SERVIZIO da archivio) da un mio collega ed è stato così gentile da fornire la sua disponibilità per questa breve intervista. Se linea diversa da quella citata registrare nuova linea _____

Se l'interlocutore accetta l'intervista continuare e leggere l'informativa sulla privacy; in caso contrario congedare l'intervistato e chiudere. Registrare la caduta.

SEZIONE 1: INFORMAZIONI GENERALI

D.1 - Pensando al suo utilizzo delle linee del trasporto locale su gomma lei si definirebbe una persona che

1. Usa sempre la linea utilizzata quando è stato contattato
2. Usa prevalentemente una stessa linea diversa da quella
3. Usa linee diverse a seconda delle esigenze

D.2 - Ed in particolare con quale frequenza utilizza quella linea?

1. Praticamente tutti i giorni
2. Nei giorni feriali (Lun → Ven)
3. 3/4 volte a settimana
4. 1/2 volte a settimana
5. 1/3 volte al mese
6. Meno di una volta al mese

D.3 - Per quale motivo prevalente stava effettuando quello spostamento? (Una risposta)

1. Andare/tornare dal luogo abituale di lavoro
2. Andare/tornare da un luogo di studio (scuola, università, biblioteca ecc.)
3. Andare/tornare da commissioni/impegni vari (acquisti, visite mediche, pratiche burocratiche ecc.)
4. Andare/tornare da un impegno/incontro di affari/lavoro
5. Andare/tornare da una visita a parenti/amici
6. Andare/tornare da una vacanza/da un luogo di svago (eventi sportivi, concerti, spettacoli, visite culturali)
7. Altro

D.4 - Per quali motivi, in occasione di quello spostamento ha scelto di usare il TPLG? Sono possibili più risposte max 3)

1. Per evitare problemi di traffico e parcheggio
2. Per ragioni di costo/risparmio
3. Per la difficoltà di uso di altri mezzi (es. non guido)
4. Per la vicinanza di fermata/autostazione a casa/propria meta
5. Per la velocità
6. Per l'attenzione all'ambiente
7. Per la comodità degli orari
8. Altro, specificare _____

SEZIONE 2: VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Pensando al servizio e alla linea da lei utilizzata quando è stato contattato, Le chiediamo di esprimere il suo livello di soddisfazione rispetto al servizio di trasporto pubblico su gomma, con un voto da un minimo di 1 ad un massimo di 7. Le leggerò gli elementi del servizio, per i quali può esprimere la sua valutazione:

[Valutazioni da 1 a 7 - codificare 9 se l'utente non è in grado di rispondere]

5.1.1	Affidabilità del servizio (ossia rispetto delle corse programmate)	<input type="checkbox"/>
5.1.2	Puntualità	<input type="checkbox"/>
5.1	Quindi complessivamente come valuta il servizio rispetto al Tempo?	<input type="checkbox"/>
5.2.1	Frequenza/Disponibilità delle corse	<input type="checkbox"/>
5.2.2	Integrazione modale con altre modalità di trasporto (cioè coincidenza di orari, fermate, ecc.)	<input type="checkbox"/>
5.2.3	Servizi per persone a ridotta mobilità (ausili non vedenti, pedane, servizio telefonico..)	<input type="checkbox"/>
5.2	Quindi complessivamente come valuta il servizio rispetto alla Disponibilità del Servizio?	<input type="checkbox"/>
5.3.1	Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere	<input type="checkbox"/>
5.3.2	Pulizia/Igiene a bordo del mezzo	<input type="checkbox"/>
5.3.3	Integrità/Decoro dei mezzi	<input type="checkbox"/>
5.3.4	Condotta di guida degli autisti (incolumità fisica)	<input type="checkbox"/>
5.3.5	Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	<input type="checkbox"/>
5.3.6	Comfort del viaggio sul percorso (stato delle fermate, pensiline)	<input type="checkbox"/>
5.3.7	Pulizia ed igiene delle autostazioni/fermate	<input type="checkbox"/>
5.3	Quindi complessivamente come valuta il servizio rispetto al Comfort del Viaggio?	<input type="checkbox"/>
5.4.1	Sicurezza e affidabilità dei mezzi	<input type="checkbox"/>
5.4.2	Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	<input type="checkbox"/>
5.4.3	Sicurezza a terra/autostazioni (in termini di deterrenza della micro-criminalità)	<input type="checkbox"/>
5.4.4	Rispetto dell'applicazione della normativa Covid da parte dell'azienda Autolinee Toscane	<input type="checkbox"/>
5.4	Quindi complessivamente come valuta il servizio rispetto alla Sicurezza?	<input type="checkbox"/>
5.5.1	Diffusione e chiarezza delle informazioni/orari alle fermate/capolinea	<input type="checkbox"/>
5.5.2	Tempestività negli avvisi per variazioni di servizio	<input type="checkbox"/>
5.5.3	Facilità di consultazione ed utilità delle informazioni del sito internet	<input type="checkbox"/>
5.5.4	Servizio informazioni telefonico aziendale	<input type="checkbox"/>
5.5.5	Servizio informazioni front-office (biglietterie aziendali, sale clienti)	<input type="checkbox"/>
5.5	Quindi complessivamente come valuta il servizio rispetto alle Informazioni?	<input type="checkbox"/>
5.6.1	Cortesia/Disponibilità del personale (conducente e addetti biglietterie,..)	<input type="checkbox"/>
5.6.2	Professionalità/Correttezza del personale	<input type="checkbox"/>
5.6.3	Riconoscibilità del personale	<input type="checkbox"/>
5.6.4	Efficienza servizio reclami	<input type="checkbox"/>
5.6	Quindi complessivamente come valuta il servizio rispetto all'Attenzione verso il Cliente?	<input type="checkbox"/>
5.7.1	Diffusione punti vendita dei biglietti sul territorio	<input type="checkbox"/>
5.7.2	Possibilità di acquisto dei biglietti a bordo tramite sms	<input type="checkbox"/>
5.7.3	Possibilità di acquisto dei biglietti a bordo tramite App Tabnet	<input type="checkbox"/>
5.7.4	Possibilità di acquisto dei biglietti a bordo tramite sito web	<input type="checkbox"/>
5.7	Quindi complessivamente come valuta il servizio rispetto all'Accessibilità (Reperibilità dei titoli di viaggio)?	<input type="checkbox"/>
5.8	Attenzione alle problematiche ambientali (impatto dei mezzi sull'ambiente)	<input type="checkbox"/>
5.9	Infine, che voto darebbe al Servizio di trasporto pubblico locale su gomma nel suo complesso?	<input type="checkbox"/>

D.6 - Con riferimento agli 8 macro-fattori che ha valutato quali sono a suo avviso i primi 3 in ordine d'importanza (ruotare gli items)

- 1 Tempo
- 2 Disponibilità del servizio
- 3 Comfort del viaggio
- 4 Sicurezza
- 5 Informazioni
- 6 Attenzione verso il cliente
- 7 Accessibilità (intesa come Reperibilità dei titoli di viaggio)
- 8 Attenzione all'ambiente

D.7 - A suo avviso con il cambio del nuovo gestore (Autolinee Toscane) il servizio di trasporto pubblico su gomma è ...?

1. Migliorato (passare a D.9)
2. Rimasto invariato (Ringraziare e chiudere l'intervista)
3. Peggiorato (passare a D. 8)

D.8 - Ha trovato almeno un miglioramento nel servizio?

1. Sì (passare a D.9)
2. No (Ringraziare e chiudere l'intervista)

D.9 - Quali sono a suo avviso le condizioni che hanno portato al miglioramento?

1. Introduzione di mezzi nuovi
2. Facilità d'acquisto dei titoli di viaggio
3. Migliore pulizia e comfort a bordo
4. Consultazione degli orari
5. Altro, (specificare)

D.10 - Registrare eventuali suggerimenti o critiche: _____

L'intervista è terminata, la ringrazio per la collaborazione e le auguro una buona serata