

Estratto carta della Mobilità 2024

La Carta della Mobilità è il documento che regola i rapporti tra le aziende che offrono servizi di pubblico trasporto ed i cittadini che ne fruiscono. La Carta della Mobilità è:

- **per il cliente**, uno strumento di conoscenza, di partecipazione e di tutela.
- **per l'Azienda**, un'occasione di dialogo con l'utenza e di monitoraggio del servizio offerto per garantirne un costante miglioramento.



INDICATORE DI QUALITÀ	Media 2022	Media 2023*
La sicurezza personale a terra e a bordo	9,03	8,97
La sicurezza del viaggio (mancanza di incidenti)	8,67	8,59
L'affollamento dei mezzi	7,60	7,51
La accessibilità del servizio ai portatori di handicap	8,10	8,07
La disponibilità e cortesia del personale di guida	8,64	8,27
Le informazioni alle paline di fermata	8,44	8,13
Il comfort del viaggio	8,38	8,43
La pulizia di fermate ed impianti	8,43	8,06
La condotta di guida degli autisti	8,36	8,07
Le coincidenze con altri mezzi del Trasporto Pubblico	8,14	7,99
La facilità nel reperire i titoli di viaggio	8,43	7,99
La facilità nella salita e discesa dai mezzi	8,53	8,59
La pulizia dei mezzi	7,94	7,95
Le modalità di presentazione e riscontro ai reclami	7,66	7,49
La puntualità del servizio	7,86	7,69
La distribuzione delle fermate sul territorio	8,10	7,72
Le coincidenze con il trasporto ferroviario	7,55	7,54
La diffusione e chiarezza delle informazioni	8,10	7,92
L'attenzione di DOLOMITIBUS per la tutela dell'ambiente	7,63	7,43
La disponibilità e cortesia del personale delle biglietterie	8,04	8,15
La regolarità del viaggio	8,18	7,1
La frequenza delle corse	7,82	6,93
Giudizio complessivo	8,47	7,77

Indagine di soddisfazione della clientela

L'ultima indagine sulla soddisfazione dei clienti del servizio di linea è stata effettuata nel mese di dicembre 2023 ed ha coinvolto complessivamente 954 passeggeri (455 intervistati sulla rete urbana di Belluno, 499 sulla rete extraurbana) che hanno espresso il loro gradimento su una scala da 1 (per nulla soddisfatto) a 10 (molto soddisfatto). L'indagine è incentrata attorno ad una batteria di 22 indicatori prestazionali, gli stessi utilizzati dal 2017 in poi.

* L'indagine di soddisfazione del 2023 include anche il servizio urbano di Cortina d'Ampezzo.

per scaricare il
documento completo:

