

Estratto carta della Mobilità 2025



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 2023	Media 2024
La sicurezza personale a terra e a bordo	8,97	9,21
La sicurezza del viaggio (mancanza di incidenti)	8,59	9,03
La facilità nella salita e discesa dai mezzi	8,59	8,94
La condotta di guida degli autisti	8,07	8,69
La accessibilità del servizio ai portatori di handicap	8,07	8,53
Le informazioni alle paline di fermata	8,13	8,39
Le coincidenze con altri mezzi del Trasporto Pubblico	7,99	8,27
La pulizia dei mezzi	7,95	8,21
La disponibilità e cortesia del personale di guida	8,27	8,17
Il comfort del viaggio	8,43	8,17
La disponibilità e cortesia del personale delle biglietterie	8,15	8,11
La distribuzione delle fermate sul territorio	7,72	8,1
La pulizia impianti	8,06	8,09
Le modalità di presentazione e riscontro ai reclami	7,49	8,04
La diffusione e chiarezza delle informazioni	7,92	8,03
La facilità nel reperire i titoli di viaggio	7,99	7,8
Le coincidenze con il trasporto ferroviario	7,54	7,8
L'attenzione di DOLOMITIBUS per la tutela dell'ambiente	7,43	7,77
L'affollamento dei mezzi	7,51	7,61
La regolarità del viaggio	7,1	7,59
La puntualità del servizio	7,69	7,3
La frequenza delle corse	6,93	6,71
Giudizio complessivo	7,77	7,67

Indagine di soddisfazione della clientela

L'ultima indagine sulla soddisfazione dei clienti del servizio di linea è stata effettuata nel mese di dicembre 2024 e a coinvolto complessivamente 954 passeggeri (474 intervistati sulla rete urbana di Belluno, Cortina e Feltre), 480 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.

per scaricare il
documento completo:

