



# Mobilità ridotta, il Marconi insegna «In un anno 58mila passeggeri»

Il servizio da hoc di Aeroporto di Bologna dal 2023. «Formazione specifica e nuovo personale»

di Beatrice Grasselli  
 BOLOGNA

**Viaggi** in aereo più confortevoli per i passeggeri con disabilità. E' il servizio che l'Aeroporto di Bologna, in adeguamento alla normativa europea per favorire l'uso dell'aereo senza discriminazioni e senza costi addizionali, offre gratuitamente da dicembre 2023. Sono stati oltre 58mila i passeggeri con disabilità, mobilità ridotta o anziani che nel 2024, su un totale di 10,7 milioni di persone transitate in aeroporto, hanno usufruito del servizio di assistenza che prevede da parte di operatori specializzati la loro accoglienza e l'accompagnamento durante le operazioni di imbarco. Una serie di procedure facilitate, risultato di un percorso di formazione che ha coinvolto 50 operatori, che hanno portato al duplice risultato di migliorare sia l'esperienza di volo dei passeggeri con ridotta mobilità sia di diminuire così dell'83% i ritardi nei voli che spesso possono essere causati proprio da una non efficiente gestione delle assistenze.

**L'innovativo** progetto, sviluppato dalla società di consulenza padovana Auxiel che si occupa di miglioramento delle performance aziendali, ha portato ad un aumento del 12% dei voli con assistenza rispetto all'anno precedente, contribuendo anche alla crescita di un mercato in forte evoluzione come quello dei 'viaggi della salute' che vede proprio nelle strutture della sanità bolognese una meta privilegiata. «Una delle tratte interne più gettonate è quella da Catania - spiega Marco

Verga, direttore del personale dell'Aeroporto di Bologna -. Subito dopo si collocano i viaggi da Casablanca e da Tirana». Il funzionamento è semplice: quando si acquista il biglietto, basta prenotare attraverso i siti della compagnia aerea anche la richiesta di assistenza. «Circa il 75% dei viaggiatori procede con la prenotazione, che è molto importante visto che i posti in aereo disponibili per rispondere a queste esigenze sono limitati - spiega Paolo Sgroppo, direttore delle operazioni aeroportuali di Bologna -. L'obiettivo è arrivare al 100% di servizi prenotati nelle 36 ore prima del volo. Arrivato in aeroporto il viaggiatore viene subito contattato dagli addetti e aiutato negli spostamenti anche con una carrozzina messa a disposizione dal servizio».

**Il progetto** è stato al centro di un processo di analisi dell'attività e di formazione degli operatori. «Abbiamo formato una cinquantina di persone - spiega Luca Fortunato, socio di Auxiel, esperto nello sviluppo e trasformazione dei processi - attraverso metodi di trasmissione delle competenze 'on the job' e con una grande attenzione alle valutazioni delle variabili che ogni esigenza personale può presentare». Inoltre sono state assunte 19 persone a potenziamento della squadra, «internalizzando le attività che venivano svolte da una società esterna - prosegue il direttore del personale di Aeroporto Bologna -. A queste se ne sono aggiunte altre 10 dall'esterno».

© RIPRODUZIONE RISERVATA

