

# BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2013





INDICE

# Bilancio di Sostenibilità 2013

LETTERA DEL PRESIDENTE E DEL DIRETTORE GENERALE	<b>4</b>
NOTA METODOLOGICA	<b>5</b>
<b>1.</b> PROFILO DELLA SOCIETÀ	<b>6</b>
<b>2.</b> IL CONTRIBUTO DELL'AEROPORTO ALLO SVILUPPO DEL TERRITORIO	<b>16</b>
<b>3.</b> LA PASSENGER EXPERIENCE: QUALITÀ E SICUREZZA	<b>26</b>
<b>4.</b> LA GESTIONE AMBIENTALE	<b>38</b>
<b>5.</b> LE PERSONE DI SAB	<b>44</b>

## Lettera del Presidente e del Direttore Generale

Il **Bilancio di Sostenibilità 2013** di Aeroporto G. Marconi di Bologna, giunto alla quinta edizione, si propone di raccontare i risultati raggiunti e gli obiettivi che guidano la nostra azione in relazione ai temi della sostenibilità dello sviluppo, della tutela ambientale, dell'attenzione alle esigenze del territorio e del passeggero e della valorizzazione delle persone focalizzando gli aspetti più rilevanti per la strategia e gli *stakeholders*.

I risultati raggiunti nel 2013, spesso in controtendenza nel contesto congiunturale ancora negativo, sono fortemente positivi. Tra questi si segnala che:

- i **passenger** hanno superato quota **6 milioni**; il **traffico passeggeri** registra una **crescita significativa (+4%)**, in controtendenza rispetto al calo del mercato nazionale (-1,9%) e leggermente superiore alla crescita europea (+3,8%);
- la **qualità del servizio** ha mantenuto valori di alta soddisfazione; l'attenzione posta alla *Passenger Experience* si è sostanziata nel raggiungimento, per il terzo anno consecutivo, della maggior parte degli obiettivi previsti dal Contratto di Programma e dalla Carta dei Servizi;
- i lavori di **riqualifica del Terminal**, principale progetto della prima fase di *Masterplan*, sono terminati consegnando agli utenti aeroportuali spazi più confortevoli e funzionali ed un'area commerciale ampliata e riqualificata;
- gli **obiettivi ambientali** sono stati rispettati grazie al contenimento dei consumi energetici, idrici e delle emissioni atmosferiche di



CO<sub>2</sub>. Si è inoltre ridotta significativamente la popolazione interessata dal rumore aeroportuale per effetto delle nuove procedure di decollo e atterraggio degli aeromobili;

- la **stabilità dell'occupazione** è stata mantenuta in un contesto congiunturale non favorevole e nonostante la dismissione dell'attività di Biglietteria.

Tra gli obiettivi 2014 che la società si è prefissata nei principali settori di attività: **l'ampliamento dell'offerta di collegamenti per i passeggeri e le imprese di territorio** tramite l'apertura di nuove tratte verso mercati emergenti, lo sviluppo delle **infrastrutture aviation** dopo un biennio di investimenti sul Terminal passeggeri, il **miglioramento continuo della**

**Passenger Experience** puntando alla riduzione dei tempi di attesa, al miglioramento della pulizia e del comfort delle infrastrutture ed alla qualità e gamma dell'offerta commerciale e lo **sviluppo di una piattaforma di welfare aziendale** per i dipendenti da integrare con meccanismi di partecipazione dei lavoratori all'andamento economico e qualitativo della società.

A questi si aggiunge un nuovo importante processo di crescita e sviluppo della società individuato dai Soci pubblici e rappresentato dall'avvio del percorso di quotazione in Borsa, percorso funzionale alla realizzazione del piano industriale ed all'ulteriore sviluppo dell'Aeroporto di Bologna come importante protagonista del panorama aeroportuale italiano.



Il Presidente

Il Direttore Generale

## Nota metodologica

Il presente documento rappresenta il quinto Bilancio di Sostenibilità redatto dalla società Aeroporto Guglielmo Marconi di Bologna S.p.A. (per brevità, SAB), fornisce una descrizione delle caratteristiche della Società e del settore aeroportuale, delle tappe recenti della crescita dell'Aeroporto, degli obiettivi di sviluppo per il futuro e riporta i principali risultati ottenuti durante l'anno negli ambiti della sostenibilità economica, ambientale e sociale.

Le attività di progettazione del documento e di elaborazione dei testi hanno coinvolto trasversalmente tutte le strutture di SAB. Il presente Bilancio è frutto di un processo ragionato che ha permesso di individuare le tematiche di sostenibilità strategiche per lo sviluppo della società e affrontate nell'operatività quotidiana e di valutare la loro rilevanza rispetto alle aspettative degli stakeholder di SAB. Rispetto alle precedenti edizioni del documento, con quella del 2013 la società si è posta un obiettivo di sintesi; ci si è quindi focalizzati sugli aspetti più rilevanti per le strategie aziendali e per gli stakeholder, rimandando alle edizioni precedenti per gli approfondimenti sul funzionamento del settore e dell'azienda che non hanno subito mutamenti significativi.

### Contenuti del Bilancio di Sostenibilità

Al fine di assicurare la **completezza** e la **rilevanza** per gli stakeholder (*materiality*) delle tematiche trattate nel Bilancio, la determinazione degli ambiti di rendicontazione ha tenuto conto di diversi elementi:

- gli argomenti di sostenibilità che caratterizzano il **settore aeroportuale**. A questo scopo sono state analizzate le Linee Guida per la rendicontazione di Sostenibilità redatte dal GRI, con particolare riferimento a quelle settoriali ("Airport Operators"), il documento "Airport Voluntary Commitment on Air Passenger Service" di ACI Europe, i riferimenti normativi che regolano le responsabilità e le attività delle società di gestione aeroportuale (regolamenti e circolari ENAC, decreti ministeriali, ...) e i documenti cogenti (Regolamento di Scalo e Manuale di Aeroporto). È stato realizzato anche un benchmark sui temi trattati nella rendicontazione di sostenibilità da altri aeroporti italiani ed europei;
- la Missione, i Valori e la **strategia aziendale** di SAB, che pongono al centro tematiche come la qualità, la sostenibilità economica e

la tutela ambientale. Sono stati, quindi, analizzati i piani strategici e di sviluppo dell'Aeroporto e sono state condotte interviste interne con i responsabili di tutte le aree aziendali;

- le tematiche di maggiore interesse per gli **stakeholder** di SAB, come sono emerse negli anni tramite gli strumenti e i momenti di confronto portati avanti dall'azienda con le diverse categorie di stakeholder (pag. 11).

### Perimetro

Le informazioni si riferiscono al periodo 1 gennaio – 31 dicembre 2013, salvo dove diversamente indicato; in alcuni casi, quando eventi significativi ai fini della comprensione del tema siano avvenuti nei primi mesi del 2014, sono

stati citati anch'essi. Per la maggior parte degli indicatori è fornita la comparazione con le performance 2012 e 2011.

Le attività e gli indicatori rendicontati si riferiscono alla società Aeroporto Guglielmo Marconi di Bologna SpA, "gestore totale" dell'Aeroporto di Bologna. Per il calcolo delle emissioni atmosferiche (pag. 41) e dei consumi energetici (pag. 42), invece, sono state prese in considerazione entità esterne a SAB ma su cui la società ha il diretto controllo funzionale e/o finanziario, come richiesto dalla metodologia "Greenhouse Gas Protocol" - *Corporate Accounting and Reporting Standard* del World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) e del World Resources Institute (WRI).



<b>1.1</b>	LA MISSION E I VALORI DI SAB	<b>8</b>
<b>1.2</b>	IL BUSINESS DELLA GESTIONE AEROPORTUALE E IL RUOLO DI SAB	<b>9</b>
<b>1.3</b>	LA GOVERNANCE	<b>10</b>
<b>1.3.1</b>	IL GRUPPO	<b>10</b>
<b>1.3.2</b>	GLI AZIONISTI	<b>10</b>
<b>1.3.3</b>	GLI ORGANI SOCIALI	<b>10</b>
<b>1.4</b>	IL GOVERNO E LA GESTIONE DELLA SOSTENIBILITÀ	<b>11</b>





“L’Aeroporto di Bologna è uno dei maggiori scali in Italia per numero di passeggeri e di destinazioni servite, con una dotazione tecnologica all’avanguardia per sicurezza e per tutela ambientale.

Il bacino di traffico del Marconi supera i dieci milioni di persone: una grande ricchezza e allo stesso tempo una responsabilità per SAB, società di gestione dell’Aeroporto di Bologna, che si impegna al miglioramento continuo, per erogare servizi ai più alti livelli di qualità in Europa e per offrire una rete di collegamenti ricca ed estesa, che crei valore per l’economia del territorio bolognese, emiliano-romagnolo e nazionale e favorisca l’internazionalizzazione delle imprese, a beneficio di tutta la collettività.”

**1.1 La Mission e i valori di SAB**

“La nostra missione è favorire la connettività internazionale di persone e imprese, attraverso lo sviluppo e la gestione di una struttura che punti all’eccellenza per qualità e sicurezza. Contribuiamo a rendere più attrattivo il nostro territorio, facilitandone l’accesso da tutti i paesi d’Europa e del Mondo.

*Operiamo per essere un importante motore dell’economia locale, garantendo al contempo sostenibilità economica, attenzione alla comunità, tutela dell’ambiente”.*

Il sistema valoriale di SAB si fonda su principi cardine che rappresentano la reale espressione del sentire aziendale. I valori di SAB, la cui individuazione è stata oggetto di un percorso di

coinvolgimento dei dipendenti, sono stati codificati come:

- **Eccellenza Operativa - La nostra sfida quotidiana**
- **Flessibilità - Il governo dell’imprevisto**
- **Tenacia - Il nostro carattere**
- **Identità - L’orgoglio di appartenere**

**ECCELLENZA OPERATIVA**

**La nostra sfida quotidiana**

Per alcune aziende la competenza è un fattore distintivo. Per noi è la condizione di partenza. La complessità insita nella gestione di un aeroporto richiede professionalità, conoscenze consolidate, massima affidabilità e attenzione alle esigenze dei Clienti nonché la capacità di pianificare azioni di ampio respiro, i cui effetti si vedranno nel lungo termine. Ogni giorno partiamo da qui per arrivare lontano.

**FLESSIBILITA'**

**Il governo dell’imprevisto**

Siamo chiamati ad affrontare eventi inattesi, emergenze e discontinuità. Per questo abbiamo costruito un’organizzazione in grado di raggiungere elevati standard di efficienza, ma al contempo flessibile, in grado di mantenere un alto livello di adattamento e reattività ai cambiamenti improvvisi e di riportare rapidamente stabilità e certezza nell’incertezza quotidiana.

**TENACIA**

**Il nostro carattere**

Lavoriamo per crescere e migliorare continuamente i nostri risultati. Non ci arrendiamo di fronte agli ostacoli e siamo esigenti con noi stessi. Ricerchiamo continuamente l’innovazione, premiamo la competenza, l’impegno e la costanza nel raggiungimento degli obiettivi.

**IDENTITA'**

**L’orgoglio di appartenere**

Siamo persone e professionisti. Lavoriamo per creare un ambiente affiatato e coeso che rispetti l’equilibrio tra vita privata e impegno professionale. Valorizziamo le diversità e le idee di ognuno. Affermiamo e consolidiamo ogni giorno la nostra unicità concentrando le energie in un’unica direzione. Collaboriamo al nostro interno per offrire a tutti un servizio eccellente.



## 1.2 Il business della gestione aeroportuale e il ruolo di SAB

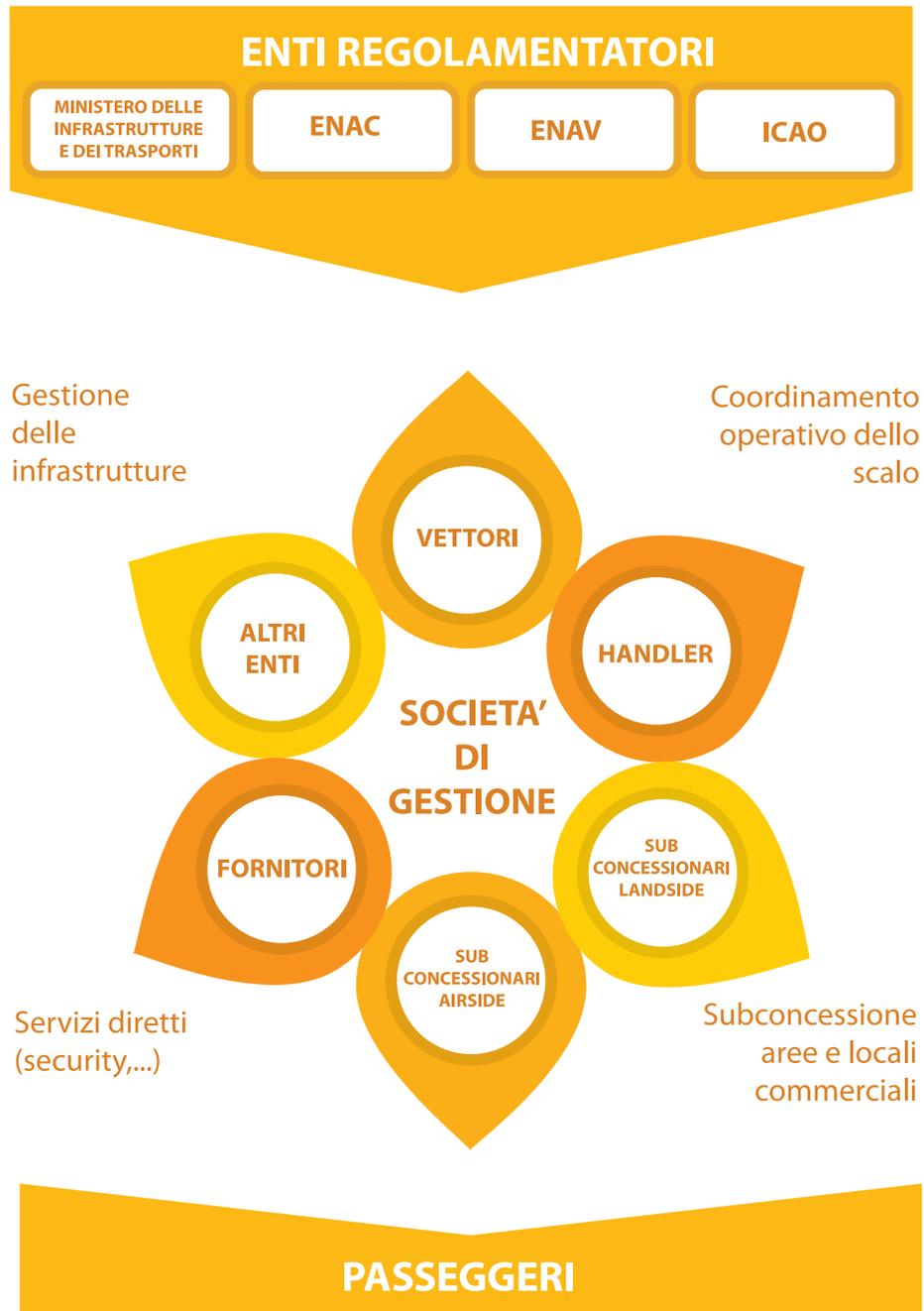
L'aeroporto rappresenta un'infrastruttura di trasporto collettivo e fornisce perciò un servizio pubblico per il territorio. La natura del servizio offerto fa sì che il business aeroportuale sia fortemente soggetto a regolamentazione esterna, sia nazionale che internazionale, con vincoli parziali alle leve utilizzabili dalle imprese che vi operano per migliorare la propria competitività.

In particolare la gestione delle infrastrutture aeroportuali, le attività realizzate e coordinate dalle società di gestione ed i parametri qualitativi e di sicurezza dei servizi sono rigidamente disciplinati da attori che regolamentano il settore, tra cui **ICAO** (*International Civil Aviation Organization*), **ENAC** (Ente Nazionale Aviazione Civile), **ENAV** (Ente Nazionale di Assistenza al Volo) e il **Ministero delle Infrastrutture e dei trasporti**.

Anche i **corrispettivi** che le società di gestione applicano per la fornitura delle infrastrutture e dei servizi propedeutici al trasporto aereo (in particolare i diritti aeroportuali, i corrispettivi per le attività di *security* e le altre fonti di ricavo *aviation*) sono definiti sulla base di decreti ministeriali o a seguito di specifiche attività di vigilanza da parte dell'ENAC. Il sistema tariffario, vale a dire le tariffe applicate per i servizi offerti agli utenti dell'aeroporto (compagnie aeree, handler, ecc.), il piano degli investimenti e gli altri aspetti economici e patrimoniali tra SAB e ENAC sono definiti dal **Contratto di Programma**.

Il Contratto di Programma ENAC-SAB, prorogato fino al 31 dicembre 2014, contiene implicazioni di carattere economico (aggiornamento e semplificazione del livello tariffario) che sono condizionate al raggiungimento di precisi obiettivi in materia di sviluppo del traffico, sviluppo e gestione aeroportuale (piano degli investimenti e costi operativi) e performance di qualità dei servizi e di tutela dell'ambiente. L'applicazione del Contratto di Programma impone perciò al gestore di mantenere elevato il livello degli standard di qualità del servizio offerto ai passeggeri e il raggiungimento degli obiettivi di tutela ambientale.

Anche nel 2013 **SAB** ha raggiunto il **premio spettante a chi rispetta gli obiettivi di qualità e ambiente** prefissati che ha comportato un aumento delle tariffe quantificato in 146 mila Euro.



Sulla base della concessione ottenuta nel 2004 dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti e valida fino al 2044, SAB è incaricata della gestione totale dell'aeroporto di Bologna. In particolare a SAB spetta:

- l'amministrazione delle infrastrutture aeroportuali;
- il coordinamento degli operatori aeroportuali;
- il coordinamento operativo dello scalo;
- la subconcessione di aree e locali;
- l'attività e i servizi in gestione diretta.

SAB svolge il compito di amministrare le **infrastrutture** con attività di progettazione, sviluppo, gestione e manutenzione del Terminal, della

pista e delle altre aree e strutture aeroportuali. Testimonianza di questo impegno è rappresentata dall'importante opera di riqualifica del Terminal conclusasi proprio quest'anno per rendere la struttura adeguata al numero crescente di passeggeri che usufruiscono dell'Aeroporto di Bologna.

Nel coordinamento complessivo del "sistema Aeroporto" SAB è responsabile di fronte agli enti regolamentatori degli standard di qualità e sicurezza dei servizi forniti ai passeggeri, sia per quanto riguarda le attività svolte in maniera diretta che per quelle svolte dagli altri soggetti che operano nell'aeroporto (vettori, handler, ...).



## COMPOSIZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE (2011-2013)

Nome	Carica	Esecutivo / non esecutivo
Giada Grandi	Presidente	Esecutivo
Bruno Filetti	Consigliere	Non Esecutivo
Luca Mantecchini	Consigliere	Non Esecutivo
Fabio Rangoni	Consigliere	Non Esecutivo
Giorgio Tabellini	Consigliere	Non Esecutivo



amministrazione con alcune limitazioni espressamente indicate e formalizzate.

In quanto società a partecipazione mista, la legge stabilisce un tetto ai compensi del Presidente e dei Consiglieri di Amministrazione di SAB (Legge 296/2006, artt. 725-733). Con riferimento al periodo di mandato degli attuali organi societari l'Assemblea dei Soci, oltre al tetto dei compensi, ha deliberato che l'emolumento degli amministratori non esecutivi sia costituito da un "gettone di presenza" alle riunioni consiliari ed alle assemblee. Va sottolineato, infine, che i dirigenti di SAB che abbiano un ruolo di amministratori in altre Società del Gruppo non ricevono emolumenti per la carica, ritenendo i loro trattamenti economici contrattuali omnicomprensivi delle attività tutte prestate per il Gruppo; nel caso di società in cui siano previsti emolumenti, gli stessi vengono versati a SAB.

### 1.4 Il governo e la gestione della sostenibilità

SAB si è dotata di un **Codice Etico** che riporta i valori e i principi cui deve ispirarsi l'agire della Società, dei dipendenti e di tutti gli Organi Societari. Il compito di presidiarne l'osservanza, di monitorarne l'attuazione ed eventualmente curarne l'aggiornamento è affidato all'Organismo di Vigilanza.

Oltre al Codice Etico, la **politica integrata Qualità-Ambiente-Sicurezza**, applicata a partire dal 2011, stabilisce i principi e le modalità con cui la Società intende garantire i necessari livelli di qualità del servizio, sicurezza dei lavoratori, tutela dell'ambiente e sicurezza aeroportuale, considerati obiettivi primari del Gruppo.

Gli strumenti fondamentali tramite cui SAB attua le proprie strategie e monitora i propri ri-

sultati di sostenibilità sono i cinque Sistemi di Gestione di cui la Società si è dotata negli anni:

- **Sistema di Gestione della Qualità (SGQ)**, conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001, che ha ottenuto la Certificazione nel 1998;
- **Sistema di Gestione Ambientale (SGA)**, conforme alla norma UNI EN ISO 14001, certificato nel 2005;
- **Sistema di Gestione della Salute e della Sicurezza sul Lavoro (SGSSL)**, certificato nel 2011;
- **Safety Management System (SMS)**, conforme ai requisiti stabiliti da ENAC nel Regolamento per la Costruzione e l'Esercizio degli Aeroporti;
- **Sistema di Gestione dell'Energia (SGE)**, conforme agli standard previsti dalla norma UNI EN ISO 50001, che ha ottenuto la Certificazione nell'anno di rendicontazione.

### Le linee guida dell'attività di SAB e la relazione con gli stakeholder



#### LO SVILUPPO DEL TERRITORIO

Dare risposta alle esigenze del territorio, creando nuove opportunità per chi vi risiede e rafforzandone l'accessibilità.

Promuovere l'immagine e l'attrattività del territorio a livello nazionale e internazionale.

Confermare il proprio ruolo di interlocutore attento e attivo attraverso lo stretto legame con istituzioni e comunità locale.

Garantire l'utilizzo efficiente ed efficace delle risorse che il territorio investe.

Fornire un supporto importante alla stabilità occupazionale e qualificarsi come propulsore dell'economia del territorio.

#### LA SOSTENIBILITA' AMBIENTALE

Minimizzare gli impatti ambientali monitorando con attenzione tutte le attività aeroportuali

...avendo particolare cura nel tutelare le persone e l'ambiente nelle aree limitrofe al sedime aeroportuale.

#### PASSENGER EXPERIENCE DI ELEVATA QUALITA' E SICUREZZA

Favorire una passenger experience di elevata qualità attraverso l'attenta soddisfazione delle necessità di ogni tipologia di passeggero

...con particolare impegno nello sviluppo di innovative soluzioni tecnologiche capaci di intercettare le nuove esigenze.

Garantire la sicurezza di tutti gli utenti dell'aeroporto, collaborando in modo attivo con gli Enti operanti negli spazi aeroportuali.

#### LE PERSONE DI SAB

Confermare una gestione del personale improntata alla valorizzazione delle persone, garantendo il benessere organizzativo attraverso l'ascolto puntuale delle esigenze di ogni singolo individuo.

Tutelare la salute e la sicurezza dei lavoratori attraverso l'applicazione di procedure stringenti e la promozione di comportamenti corretti e responsabili.



Cosa ci eravamo prefissati...	...Quali sono i risultati raggiunti...	...Come si evolve la nostra strategia																																
<p><b>Potenziare le infrastrutture aeroportuali</b> Il piano di investimenti predisposto è volto ad ampliare e riqualificare le infrastrutture aeroportuali in modo che siano capaci di accogliere i crescenti volumi di traffico in termini sia di spazi per i passeggeri sia di spazi operativi.</p>	<p><b>Riqualifica delle infrastrutture aeroportuali</b> La riqualifica del Terminal, che rappresenta il progetto più importante della prima fase di Masterplan, può dirsi conclusa e consegna agli utenti aeroportuali un Terminal capace di mettere a disposizione servizi più efficienti e spazi più funzionali e meglio organizzati.</p> <table border="1" data-bbox="437 528 1082 636"> <thead> <tr> <th>Dati espressi in €/000</th> <th>2013</th> <th>2012</th> <th>2011</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Investimenti realizzati</td> <td>20.838</td> <td>18.662</td> <td>15.033</td> </tr> <tr> <td>Investimenti entrati in funzione</td> <td>33.894</td> <td>8.777</td> <td>21.121</td> </tr> </tbody> </table>	Dati espressi in €/000	2013	2012	2011	Investimenti realizzati	20.838	18.662	15.033	Investimenti entrati in funzione	33.894	8.777	21.121	<p><b>Investimenti nello sviluppo delle infrastrutture aviation</b> In coda al processo di riqualifica verranno completati alcuni interventi accessori (rinnovo sedute, installazione corridoi controflusso,...). Nel 2014 si prevede inoltre di completare la realizzazione dei <b>pontili di imbarco</b> (e relativi tunnel telescopici a guida ottica) e di concludere il processo di ottimizzazione della <b>viabilità</b> attraverso la realizzazione del III Lotto. Non appena ottenuta l'approvazione di avvio dei lavori da parte di Enac si procederà a espletare la gara pubblica per gli interventi sulla piattaforma di <b>de-icing</b> e <b>piazzale Aeroclub</b>. Altri interventi in programma per il 2014 sono la progettazione del nuovo <b>edificio cargo</b> e del nuovo <b>molo partenze</b>.</p>																				
Dati espressi in €/000	2013	2012	2011																															
Investimenti realizzati	20.838	18.662	15.033																															
Investimenti entrati in funzione	33.894	8.777	21.121																															
<p><b>Incrementare i volumi di traffico in linea con il mercato, mantenendo un mix bilanciato dell'offerta tra vettori tradizionali e low cost e ampliando le destinazioni coperte</b> SAB è impegnata nella crescita del traffico aeroportuale sia attraverso lo sviluppo del segmento low cost, allargando le possibilità di viaggio e contribuendo a rafforzare l'attrattiva turistica di Bologna, sia consolidando la posizione sul segmento business, arricchendolo di opportunità attraverso l'apertura di collegamenti verso i mercati emergenti.</p>	<p><b>Sviluppo del traffico</b> In un contesto nazionale che evidenzia una contrazione del numero di passeggeri pari all'1,9%, l'Aeroporto di Bologna si caratterizza per una crescita che si assesta al 4% e che permette di superare per la prima volta la soglia dei 6 milioni di passeggeri. Questo risultato è da attribuirsi, oltre che ad una discreta tenuta del tessuto imprenditoriale/economico dell'area, all'investimento su un numero crescente di vettori di tipologie diverse e complementari. Il 2013 è stato inoltre caratterizzato dalla modifica della composizione dell'offerta in termini di destinazioni, rivolta soprattutto a presidiare aree in forte crescita (Romania, Polonia, Bulgaria, Nord Africa,...). Tra i vettori si registra l'ingresso di Wizz Air, Vueling e Transavia per il segmento low cost, e di Tunis Air e Tarom per la linea tradizionale.</p> <table border="1" data-bbox="437 1216 1082 1503"> <thead> <tr> <th></th> <th>2013</th> <th>2012</th> <th>2011</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Linea Tradizionale</td> <td>2.932.099</td> <td>2.841.097</td> <td>3.026.671</td> </tr> <tr> <td>Low Cost</td> <td>2.974.178</td> <td>2.674.944</td> <td>2.421.824</td> </tr> <tr> <td>Charter</td> <td>205.731</td> <td>333.928</td> <td>320.023</td> </tr> <tr> <td>Transiti</td> <td>59.344</td> <td>71.372</td> <td>61.511</td> </tr> <tr> <td>Crociere</td> <td>15.213</td> <td>29.658</td> <td>45.988</td> </tr> <tr> <td>Aviazione Generale</td> <td>7.218</td> <td>7.396</td> <td>9.671</td> </tr> <tr> <td><b>Totale passeggeri</b></td> <td><b>6.193.783</b></td> <td><b>5.958.395</b></td> <td><b>5.885.688</b></td> </tr> </tbody> </table>		2013	2012	2011	Linea Tradizionale	2.932.099	2.841.097	3.026.671	Low Cost	2.974.178	2.674.944	2.421.824	Charter	205.731	333.928	320.023	Transiti	59.344	71.372	61.511	Crociere	15.213	29.658	45.988	Aviazione Generale	7.218	7.396	9.671	<b>Totale passeggeri</b>	<b>6.193.783</b>	<b>5.958.395</b>	<b>5.885.688</b>	<p><b>Evoluzione dell'offerta in linea con i nuovi orientamenti del mercato</b> L'evoluzione del contesto nazionale e internazionale spinge verso una revisione del mix di offerta in cui la componente low cost è destinata ad assumere un peso sempre maggiore. SAB si impegnerà quindi a sviluppare relazioni con operatori low cost che possano arricchire la propria offerta specialmente nell'Est e nel Nord Europa mentre sul segmento tradizionale mirerà a rafforzare ulteriormente i collegamenti con il mercato russo e quello turco, in forte espansione, e individuare nuove compagnie extra-europee per aprire collegamenti diretti verso l'Asia e il Medio Oriente.</p>
	2013	2012	2011																															
Linea Tradizionale	2.932.099	2.841.097	3.026.671																															
Low Cost	2.974.178	2.674.944	2.421.824																															
Charter	205.731	333.928	320.023																															
Transiti	59.344	71.372	61.511																															
Crociere	15.213	29.658	45.988																															
Aviazione Generale	7.218	7.396	9.671																															
<b>Totale passeggeri</b>	<b>6.193.783</b>	<b>5.958.395</b>	<b>5.885.688</b>																															
<p><b>Miglioramento della qualità del servizio</b> Per rispondere alle esigenze ed aspettative dei passeggeri in continua evoluzione, SAB persegue fortemente l'obiettivo di garantire una eccellente Passenger Experience agli utenti dell'aeroporto impegnandosi quindi a garantire un servizio ottimale da tutti i punti di vista. L'impegno di SAB, orientato quindi ad offrire un servizio sempre efficiente, chiaro e comprensibile, si manifesta migliorando continuamente il livello dei propri servizi anche grazie all'ausilio di strumenti tecnologici all'avanguardia.</p>	<p><b>Innovazione tecnologica al servizio dei passeggeri</b> L'introduzione di soluzioni tecnologiche innovative rappresenta sempre più un fattore distintivo nell'offerta di servizi ai passeggeri da parte degli aeroporti: SAB ha deciso di dotarsi di soluzioni all'avanguardia sviluppando apparecchi e sistemi tecnologici che consentano ai passeggeri di operare in maniera autonoma durante le fasi di check-in e controllo (i macchinari Si-check e Logiscan), in modo da ridurre i tempi di attesa e i disagi che ne conseguono. Sempre in ottica di risparmio di tempo SAB ha dato avvio ad un progetto di rivisitazione complessiva dell'infrastruttura wi-fi che, attraverso il tracking dei movimenti del passeggero, permetta l'ottimizzazione dei flussi e degli accodamenti.</p> <table border="1" data-bbox="437 1816 1082 2018"> <thead> <tr> <th>Tempo nel 90% dei casi</th> <th>2013</th> <th>2012</th> <th>2011</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Attesa in coda in Biglietteria</td> <td>6'02"</td> <td>5'37"</td> <td>5'41"</td> </tr> <tr> <td>Attesa in coda al check-in</td> <td>10'54"</td> <td>13'03"</td> <td>15'21"</td> </tr> <tr> <td>Tempo di attesa al controllo radiogeno dei bagagli</td> <td>6'13"</td> <td>5'18"</td> <td>6'07"</td> </tr> <tr> <td>Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero</td> <td>4'01"</td> <td>3'58"</td> <td>4'01"</td> </tr> </tbody> </table> <p>Con lo scopo di approfondire i temi relativi alla Passenger Experience e in ottica di confronto e condivisione delle best practice con altri aeroporti di livello internazionale, SAB ha aderito al progetto ASQ (Airport Survey Quality), realizzato da ACI – Airport Council International.</p>	Tempo nel 90% dei casi	2013	2012	2011	Attesa in coda in Biglietteria	6'02"	5'37"	5'41"	Attesa in coda al check-in	10'54"	13'03"	15'21"	Tempo di attesa al controllo radiogeno dei bagagli	6'13"	5'18"	6'07"	Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	4'01"	3'58"	4'01"	<p><b>Miglioramento continuo della Passenger Experience</b> Nel 2014 sono stati previsti una serie di importanti investimenti che andranno ad incidere sulla Passenger Experience per il miglioramento del servizio sia in termini di tempi di attesa, che di comfort e pulizia, che di dotazioni infrastrutturali messe a disposizione dei passeggeri. Una porzione rilevante di questi progetti rientra nell'area di innovazione tecnologica, a conferma dell'orientamento dell'Aeroporto di Bologna verso il migliore impiego delle risorse tecnologiche disponibili. Dal 2014 i dati raccolti dalle indagini di soddisfazione e dalle rilevazioni quantitative, combinati con i risultati del survey ASQ (trimestrale e di sintesi annuale), verranno utilizzati da SAB come utile strumento operativo per individuare nuovi progetti da attivare e confermare investimenti in nuove infrastrutture e servizi.</p>												
Tempo nel 90% dei casi	2013	2012	2011																															
Attesa in coda in Biglietteria	6'02"	5'37"	5'41"																															
Attesa in coda al check-in	10'54"	13'03"	15'21"																															
Tempo di attesa al controllo radiogeno dei bagagli	6'13"	5'18"	6'07"																															
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	4'01"	3'58"	4'01"																															

Cosa ci eravamo prefissati...	...Quali sono i risultati raggiunti...	...Come si evolve la nostra strategia																																												
<p><b>Potenziamento dell'offerta commerciale non aviation</b></p> <p>Il cambiamento del profilo dei passeggeri e delle relative abitudini di consumo è un fattore che influenza notevolmente l'attività commerciale all'interno dello scalo. SAB si prefigge dunque di adeguare continuamente l'offerta delle attività non aviation sulla base delle nuove esigenze del mercato.</p>	<p><b>Eccellenza dei servizi offerti</b></p> <p>La fine dei lavori di riqualifica consegna ai passeggeri un'area aeroportuale completamente rinnovata nei propri spazi e nella qualità dei propri servizi.</p> <p>La nuova <b>area commerciale</b>, che complessivamente raggiunge i 5900 mq, si caratterizza per l'esaltazione delle eccellenze locali unita alla presenza dei più importanti brand internazionali mentre la <b>MBL</b>, ulteriormente ampliata grazie all'aggiunta di una nuova sala dal design esclusivo, garantisce il soddisfacimento delle necessità dei passeggeri più esigenti.</p>	<p><b>Il ruolo chiave dell'offerta commerciale non aviation</b></p> <p>SAB, in una logica di differenziazione dai principali competitor, ha sviluppato un piano atto a qualificare l'offerta non aviation come un importante tratto distintivo della propria offerta, capace dunque di creare un rapporto di fiducia con i consumatori finali e garantire, ancora più di quanto già faccia attualmente, una eccellente Passenger Experience.</p>																																												
<p><b>Migliorare le modalità e gli strumenti di comunicazione e di dialogo con il territorio</b></p> <p>Utilizzando gli strumenti di comunicazione di cui dispone e ideando nuovi mezzi o canali di informazione, SAB intende far conoscere alla community esterna la propria attività, il proprio impegno, i propri valori e le proprie efficienze. SAB perciò si pone come obiettivo quello di illustrare tutte le potenzialità che l'Aeroporto è in grado di offrire sia in termini di destinazioni raggiungibili che di continuità del servizio anche in caso di condizioni climatiche avverse (ad esempio l'impegno in caso di intense nevicate).</p>	<p><b>Potenziamento degli strumenti di comunicazione</b></p> <table border="1" data-bbox="437 768 1082 1093"> <thead> <tr> <th></th> <th>2013</th> <th>2012</th> <th>2011</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sito Internet Desktop (visualizzazioni)</td> <td>2.312.984</td> <td>2.676.952</td> <td>1.378.741</td> </tr> <tr> <td>Sito Internet Mobile (visualizzazioni)</td> <td>607.258</td> <td>300.546</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>App iPhone (installazioni)</td> <td>8.860</td> <td>8.500</td> <td>962</td> </tr> <tr> <td>App Android (installazioni)</td> <td>2.104</td> <td>1.421</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Numero di follower del profilo Twitter</td> <td>6.200</td> <td>3.900</td> <td>400</td> </tr> <tr> <td>Numero di tweet effettuati</td> <td>7.000</td> <td>4.500</td> <td>250</td> </tr> <tr> <td>Newsletter</td> <td>25.611</td> <td>21.084</td> <td>16.656</td> </tr> </tbody> </table> <p>A fronte di cambiamenti molto veloci nel modo in cui le persone accedono alle informazioni, SAB ha deciso di innovare e ampliare le proprie proposte. L'Aeroporto di Bologna ha attivato un ampio ventaglio di strumenti di comunicazione: dai più tradizionali (brochure, comunicati stampa, house organ, sito internet, newsletter online) ai più moderni ed interattivi (App, Info Voli SMS, social media). Tra i media più tradizionali si segnala la diffusione della rivista BLQui in oltre 30.000 copie per edizione, mentre sul lato dei social media il profilo Twitter che, anche quest'anno, conferma la propria leadership per numero di followers e per attività tra gli scali italiani.</p>		2013	2012	2011	Sito Internet Desktop (visualizzazioni)	2.312.984	2.676.952	1.378.741	Sito Internet Mobile (visualizzazioni)	607.258	300.546	-	App iPhone (installazioni)	8.860	8.500	962	App Android (installazioni)	2.104	1.421	-	Numero di follower del profilo Twitter	6.200	3.900	400	Numero di tweet effettuati	7.000	4.500	250	Newsletter	25.611	21.084	16.656	<p><b>Sviluppare ulteriormente le possibilità di interazione tra Aeroporto e passeggeri</b></p> <p>Il 2014 vedrà il lancio del nuovo sito internet con una struttura in linea con i trend internazionali che prevedono oltre ai contenuti di carattere aeronautico una maggiore interazione fra il pubblico e le opportunità commerciali offerte dall'aeroporto.</p> <p>Inoltre, vista la sempre più evidente richiesta da parte degli utenti di ricevere feedback dal profilo Twitter anche nel weekend e al di fuori degli orari "di ufficio", si amplierà la copertura a 7 giorni su 7.</p>												
	2013	2012	2011																																											
Sito Internet Desktop (visualizzazioni)	2.312.984	2.676.952	1.378.741																																											
Sito Internet Mobile (visualizzazioni)	607.258	300.546	-																																											
App iPhone (installazioni)	8.860	8.500	962																																											
App Android (installazioni)	2.104	1.421	-																																											
Numero di follower del profilo Twitter	6.200	3.900	400																																											
Numero di tweet effettuati	7.000	4.500	250																																											
Newsletter	25.611	21.084	16.656																																											
<p><b>Migliorare la sostenibilità ambientale dei nostri processi</b></p> <p>Gli obiettivi strategici di crescita del volume di traffico sono strettamente connessi al potenziamento infrastrutturale dell'Aeroporto che, d'altra parte, comporta degli impatti sull'ambiente circostante e sulle persone che vivono nelle zone limitrofe al sedime aeroportuale. Per questa ragione il Piano di Sviluppo Aeroportuale, che identifica le strategie e gli interventi infrastrutturali è frutto di un percorso di condivisione con gli Enti locali e le Istituzioni nazionali volto a trovare le migliori soluzioni di inserimento territoriale dell'aeroporto.</p>	<p><b>La certificazione e l'accreditamento in programmi internazionali</b></p> <p>Nel corso del 2013 SAB ha ottenuto la certificazione del proprio sistema di gestione dell'energia secondo lo standard previsto dalla norma <b>ISO 50001</b>. Tale risultato, unito al mantenimento del secondo livello, "Reduction", del <b>programma Airport Carbon Accreditation</b> promosso da ACI-Europe e alla conduzione di studi specifici in campo energetico e trasportistico all'interno del progetto <b>D-AIR</b>, testimonia il concreto impegno di SAB nella riduzione del proprio impatto ambientale.</p> <table border="1" data-bbox="437 1621 1082 1895"> <thead> <tr> <th>Fonti</th> <th>2013</th> <th>2012</th> <th>2011</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Metano (mc)</td> <td>528.031</td> <td>588.420</td> <td>444.902</td> </tr> <tr> <td>Gasolio riscaldamento (kg)</td> <td>188.516</td> <td>196.419</td> <td>215.169</td> </tr> <tr> <td>Gasolio autotrazione (l)</td> <td>48.246</td> <td>434.272</td> <td>368.760</td> </tr> <tr> <td>Benzina (l)</td> <td>21.031</td> <td>17.966</td> <td>16.843</td> </tr> <tr> <td>Energia elettrica (kWh)</td> <td>13.272.338</td> <td>14.270.237</td> <td>14.839.432</td> </tr> <tr> <td>di cui fotovoltaico (kWh)</td> <td>76.072</td> <td>76.916</td> <td>87.397</td> </tr> <tr> <td>di cui acquistata (kWh)</td> <td>13.196.266</td> <td>14.193.321</td> <td>14.752.035</td> </tr> </tbody> </table> <p>In materia di contenimento del rumore, l'attività di sensibilizzazione dei vettori e l'entrata in vigore, dal 10 gennaio 2013, delle nuove <b>procedure di decollo antirumore</b>, hanno evidenziato una riduzione della popolazione interessata dall'inquinamento acustico pari al 44%.</p> <table border="1" data-bbox="437 2029 1082 2128"> <thead> <tr> <th></th> <th>2013</th> <th>2012</th> <th>2011</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>LVA medio mensile espresso in dB(A)</td> <td>61,20</td> <td>61,60</td> <td>62,45</td> </tr> <tr> <td>Numero movimenti</td> <td>65.392</td> <td>67.529</td> <td>62.153</td> </tr> </tbody> </table>	Fonti	2013	2012	2011	Metano (mc)	528.031	588.420	444.902	Gasolio riscaldamento (kg)	188.516	196.419	215.169	Gasolio autotrazione (l)	48.246	434.272	368.760	Benzina (l)	21.031	17.966	16.843	Energia elettrica (kWh)	13.272.338	14.270.237	14.839.432	di cui fotovoltaico (kWh)	76.072	76.916	87.397	di cui acquistata (kWh)	13.196.266	14.193.321	14.752.035		2013	2012	2011	LVA medio mensile espresso in dB(A)	61,20	61,60	62,45	Numero movimenti	65.392	67.529	62.153	<p><b>Pianificazione degli interventi per proseguire nel miglioramento delle performance</b></p> <p>Nel 2014, al fine di mantenere la certificazione ISO 50001, tutta l'Organizzazione e in particolare l'<b>Energy Management Team</b> presteranno attenzione al contenimento dei consumi energetici e dei costi associati alla bolletta energetica.</p> <p>Proprio in quest'ottica, sottoponendo la <b>matrice di azioni di miglioramento</b> identificata dal progetto D-AIR a una attenta analisi di fattibilità tecnica ed economica, SAB prevede di definire il piano di interventi energetici da attuarsi nel futuro.</p> <p>Per quanto concerne il rumore aeroportuale, una volta collaudato il secondo sistema ILS (Instrument Landing System) da parte di ENAC, si otterrà una ulteriore diminuzione dell'inquinamento acustico riducendo sensibilmente i decolli sul lato Bologna (il più rumoroso).</p>
Fonti	2013	2012	2011																																											
Metano (mc)	528.031	588.420	444.902																																											
Gasolio riscaldamento (kg)	188.516	196.419	215.169																																											
Gasolio autotrazione (l)	48.246	434.272	368.760																																											
Benzina (l)	21.031	17.966	16.843																																											
Energia elettrica (kWh)	13.272.338	14.270.237	14.839.432																																											
di cui fotovoltaico (kWh)	76.072	76.916	87.397																																											
di cui acquistata (kWh)	13.196.266	14.193.321	14.752.035																																											
	2013	2012	2011																																											
LVA medio mensile espresso in dB(A)	61,20	61,60	62,45																																											
Numero movimenti	65.392	67.529	62.153																																											



Cosa ci eravamo prefissati...	...Quali sono i risultati raggiunti...	...Come si evolve la nostra strategia																								
<p><b>Migliorare l'efficienza e la produttività attraverso il sostegno e la valorizzazione delle persone di SAB</b></p> <p>SAB vuole essere un'azienda competitiva sul mercato e capace di creare valore per i propri azionisti e ritiene che il raggiungimento di tale risultato sia indissolubilmente legato al contributo del proprio personale. Per questa ragione tra i suoi obiettivi occupano una posizione di primo piano: valorizzare le competenze e i talenti, sostenere i propri dipendenti nell'evoluzione delle loro necessità e garantire un'alta qualità del lavoro.</p>	<p><b>Sviluppo professionale delle persone e sostegno alle necessità delle famiglie</b></p> <p>SAB ha elaborato un Piano annuale della Formazione con lo scopo di supportare lo sviluppo professionale, arricchire le competenze e favorire i processi di innovazione, rispondendo alle nuove esigenze di mercato anche in un'ottica di controllo e contenimento dei costi (migliore calibrazione della durata dei corsi, attività di condivisione delle conoscenze tra colleghi...)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2013</th> <th>2012</th> <th>2011</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Formazione manageriale</td> <td>5.806</td> <td>7.880</td> <td>5.703</td> </tr> <tr> <td>Formazione funzionale al ruolo tecnico / specialistica</td> <td>1.431</td> <td>1.717</td> <td>1.845</td> </tr> <tr> <td>Formazione Safety</td> <td>887</td> <td>825</td> <td>928</td> </tr> <tr> <td>Formazione Security</td> <td>1.642</td> <td>2.521</td> <td>1.122</td> </tr> <tr> <td><b>Totale</b></td> <td><b>9.766</b></td> <td><b>12.943</b></td> <td><b>9.501</b></td> </tr> </tbody> </table> <p>Nell'estate del 2013, a titolo sperimentale, è stata realizzata un'azione di sostegno alle famiglie che ha previsto il rimborso parziale delle spese per campi estivi dei figli dei dipendenti attraverso convenzioni dirette con alcune associazioni del territorio.</p>		2013	2012	2011	Formazione manageriale	5.806	7.880	5.703	Formazione funzionale al ruolo tecnico / specialistica	1.431	1.717	1.845	Formazione Safety	887	825	928	Formazione Security	1.642	2.521	1.122	<b>Totale</b>	<b>9.766</b>	<b>12.943</b>	<b>9.501</b>	<p><b>Lo sviluppo di una piattaforma di welfare aziendale</b></p> <p>SAB, in linea con l'evoluzione delle necessità e dei bisogni del proprio personale, intende perseguire un nuovo modello di gestione dei dipendenti che riconosca un benessere più diffuso attraverso una piattaforma di <b>flexible benefits</b> e di <b>welfare</b>, da integrare con meccanismi di partecipazione diretta dei lavoratori all'andamento economico e qualitativo dell'impresa.</p> <p>Nella prospettiva di offrire un piano di welfare aziendale il più possibile completo e rispondente alle esigenze dei dipendenti, SAB ha avviato un programma di incontri con le Organizzazioni Sindacali al fine di studiare e valorizzare esperienze aziendali già esistenti.</p>
	2013	2012	2011																							
Formazione manageriale	5.806	7.880	5.703																							
Formazione funzionale al ruolo tecnico / specialistica	1.431	1.717	1.845																							
Formazione Safety	887	825	928																							
Formazione Security	1.642	2.521	1.122																							
<b>Totale</b>	<b>9.766</b>	<b>12.943</b>	<b>9.501</b>																							



Stakeholder	Gli impegni di Sab	Strumenti di ascolto e dialogo
Soci e azionisti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Produttività ed efficienza</li> <li>• Creazione di valore sostenibile</li> <li>• Rispetto linee di indirizzo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incontri periodici</li> </ul>
Passeggeri	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualità del servizio</li> <li>• Sviluppo del traffico e dell'offerta</li> <li>• Sicurezza operativa (<i>Safety</i>)</li> <li>• Sicurezza nei controlli (<i>Security</i>)</li> <li>• Accessibilità</li> <li>• Rispetto per le diversità</li> <li>• Informazione e comunicazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reclami e segnalazioni</li> <li>• Indagini di <i>customer satisfaction</i></li> <li>• <i>Sito Internet</i></li> <li>• <i>Social network</i></li> <li>• <i>App</i></li> <li>• Rivista BLQui</li> </ul>
Vettori e comunità aeroportuale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correttezza competitiva</li> <li>• Qualità dei servizi</li> <li>• Condivisione di obiettivi e risultati</li> <li>• Sicurezza operativa</li> <li>• Salute e sicurezza degli operatori</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comitato Utenti</li> <li>• Comitato per la regolarità del servizio e il miglioramento continuo</li> <li>• Indagine di <i>customer satisfaction</i> vettori, handler e re-tailer</li> <li>• Indagine di <i>Mystery Client</i> condivisa con operatori re-tailer</li> <li>• Momenti di informazione e confronto su temi <i>ad hoc</i> richiesti dai vettori</li> <li>• <i>Safety Committee</i></li> <li>• Segnalazioni <i>Safety Management System</i></li> <li>• Segnalazioni dei lavoratori e contatto diretto nell'operatività quotidiana</li> </ul>
Persone di SAB	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pari opportunità</li> <li>• Coinvolgimento e valorizzazione</li> <li>• Riconoscimento del merito</li> <li>• Crescita delle competenze</li> <li>• Stabilità del lavoro</li> <li>• Salute e sicurezza sul lavoro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relazioni Industriali</li> <li>• Concorsi di idee</li> <li>• <i>Retreat</i> annuale</li> <li>• <i>In House Meeting, Marconi Family day</i></li> <li>• <i>Mail For All</i></li> <li>• Meeting, convention, workshop</li> <li>• Bacheche per comunicazioni aziendali</li> <li>• Indagine di soddisfazione del cliente interno</li> <li>• Rivista <i>BLQui People &amp; Facts</i></li> <li>• Newsletter <i>Security Work in Progress</i></li> <li>• Indagine sulla cultura aziendale</li> <li>• Segnalazioni <i>Safety Management System</i></li> <li>• Segnalazioni dei lavoratori e contatto diretto nell'operatività quotidiana</li> </ul>
Fornitori e partner	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trasparenza nei criteri di selezione</li> <li>• Correttezza competitiva</li> <li>• Puntualità dei pagamenti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regolamento e Albo fornitori</li> </ul>
Comunità e ambiente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creazione di valore per il territorio</li> <li>• Concertazione dello sviluppo</li> <li>• Comunicazione trasparente e proattiva</li> <li>• Contenimento del rumore aeroportuale</li> <li>• Riduzione degli impatti ambientali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confronto istituzionale</li> <li>• Gruppo Tecnico Rumore</li> <li>• Incontri con i cittadini</li> <li>• Reclami ambientali</li> <li>• Adesione all'<i>Airport Carbon Accreditation</i></li> <li>• Adesione al progetto europeo D-AIR</li> <li>• <i>Sito Internet</i></li> <li>• <i>Social network</i></li> <li>• Comunicati stampa</li> <li>• Conferenze stampa</li> <li>• Rivista BLQui</li> </ul>
Settore (Altri aeroporti / associazioni aeroportuali / Enti)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rispetto dei requisiti cogenti</li> <li>• Condivisione buone pratiche</li> <li>• Contributo all'avanzamento del settore</li> <li>• Partecipazione ad organismi internazionali orientati al miglioramento della passenger experience</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adesione a ACI Europe</li> <li>• Adesione ad Assaeroporti</li> <li>• World Airport Vip Forum</li> <li>• Survey ASQ</li> <li>• EAPN (monitoraggio sulla puntualità del servizio)</li> <li>• Audit internazionale</li> <li>• Partecipazione a corsi in qualità di "speaker"</li> <li>• Partecipazione a convegni e incontri</li> </ul>

<b>2.1</b>	LE CARATTERISTICHE E L'ANDAMENTO DEL SETTORE	<b>18</b>
<b>2.2</b>	LE OPPORTUNITÀ CREATE ATTRAVERSO LO SVILUPPO DELLE ATTIVITÀ AERONAUTICHE	<b>19</b>
<b>2.2.1</b>	LO SVILUPPO DEL TRAFFICO	<b>20</b>
<b>2.3</b>	IL LEGAME CON IL TERRITORIO	<b>22</b>
<b>2.3.1</b>	LA CONCERTAZIONE CON LE ISTITUZIONI	<b>22</b>
<b>2.3.2</b>	LA PROMOZIONE DEL TERRITORIO	<b>22</b>
<b>2.4</b>	L'IMPATTO DIRETTO E INDOTTO SUL TERRITORIO	<b>22</b>
<b>2.4.1</b>	LA STABILITÀ DELL'OCCUPAZIONE	<b>22</b>
<b>2.4.2</b>	IL RAPPORTO CON I FORNITORI	<b>23</b>
<b>2.5</b>	LA SOSTENIBILITÀ ECONOMICA DELLE SCELTE STRATEGICHE	<b>23</b>
<b>2.5.1</b>	I RISULTATI ECONOMICI	<b>23</b>
<b>2.5.2</b>	GLI INVESTIMENTI	<b>24</b>
<b>2.5.3</b>	IL PIANO INDUSTRIALE 2014 - 2018: HIGHLIGHTS	<b>24</b>



  
**Aeroporto di Bologna**



Come gestore delle strutture aeroportuali di Bologna, SAB offre a persone e imprese un servizio di connettività nazionale e internazionale.

**Il rapporto che lega SAB ai soggetti del territorio assume una duplice rilevanza: da un lato, l'aeroporto, offrendo soluzioni evolute in termini di destinazioni raggiungibili e di qualità del servizio, contribuisce allo sviluppo economico e sociale del territorio, specialmente in un contesto fortemente globalizzato; dall'altro, SAB cresce e crea valore beneficiando dello sviluppo del territorio in cui opera.**

La comprensione di queste esigenze ha come veicolo fondamentale la **relazione tra SAB e le istituzioni**, in particolar modo quelle locali, al fine di assicurare una pianificazione dello sviluppo e delle attività condivisa con il territorio. Le stesse istituzioni locali costituiscono oggi i principali azionisti di SAB che, quindi, si pone come obiettivo fondamentale la ricerca del **giusto equilibrio tra opportunità offerte e sostenibilità economica del business.**

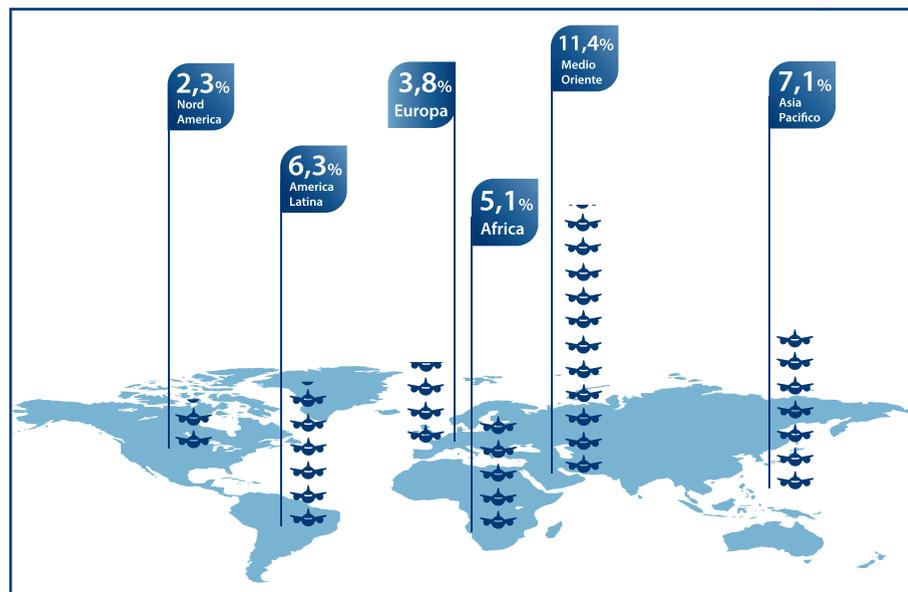
## 2.1 Le caratteristiche e l'andamento del settore

Il settore aeroportuale sta vivendo una fase di significativo mutamento dovuta ad un insieme di fattori che esercitano la propria influenza sull'evoluzione dell'intero business.

L'importante sviluppo delle compagnie *low cost*, gli interventi regolatori da parte delle istituzioni, la continua innovazione tecnologica, la sovrapposizione delle *catchment area* e, non ultimo, la tendenza sempre più diffusa a percepire il trasporto aereo come una *commodity* stanno determinando un progressivo **aumento della competizione tra gli aeroporti**. Tale aumento di concorrenza tra scali spinge i Gestori ad agire sulle tariffe applicate alle compagnie aeree per mantenere la propria offerta di destinazioni competitiva e attrattiva per i passeggeri, **riducendo tuttavia i margini di profitto.**

Dal punto di vista numerico, a livello globale il 2013 ha fatto registrare una crescita complessiva del numero di passeggeri pari a +5,2% rispetto al 2012, risultato sostenuto soprattutto dal forte sviluppo del mercato nei Paesi emergenti (+11,4% Medio Oriente e +7,1% Asia/Pacifico). L'Europa ha registrato un incremento del traffico passeggeri del 3,8%, con una quota di traffico relativa ai Paesi non-UE in continua crescita (22% del traffico passeggeri totale rispetto al 15% del 2008).

Figura 2 ► L'andamento del traffico aereo per area geografica



Fonte: IATA, Air Transport Market Analysis, Dicembre 2013

Anche il traffico merci mondiale ha chiuso il 2013 con una variazione positiva (+1,4%), registrando una lenta e costante crescita durante tutto l'anno e una ripresa più marcata nella seconda metà del 2013. Anche in questo caso è stato il Medio Oriente a presentare la maggiore crescita nei volumi (+12,8%), mentre il traffico merci europeo è cresciuto dell'1,8%. Il mercato italiano ha invece chiuso un altro

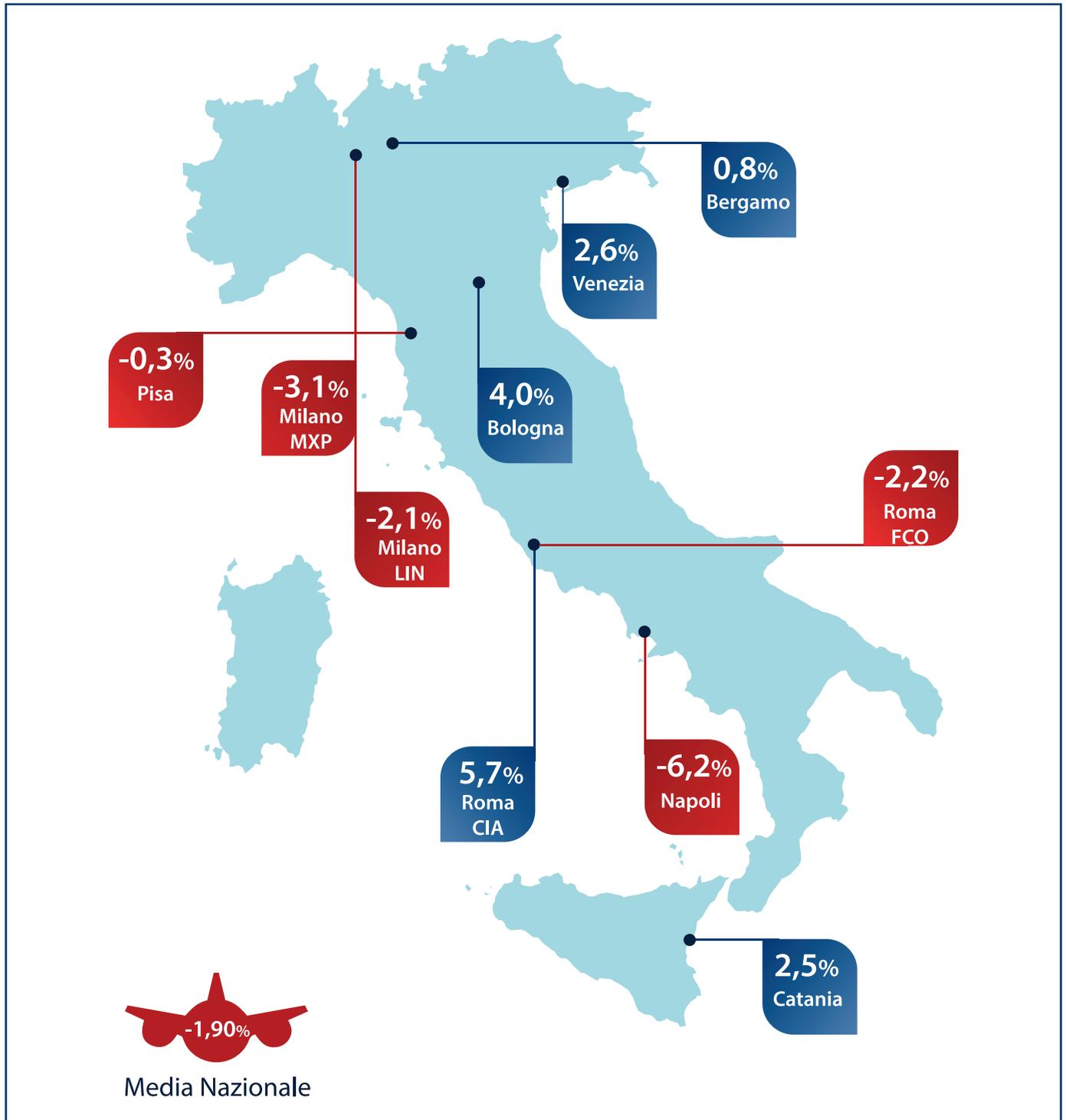
anno in negativo: -1,9% rispetto al 2012, pari a oltre 2,7 mln di passeggeri in meno. Come in altri Paesi del Sud Europa, l'andamento del trasporto aereo in Italia è stato condizionato da una forte esposizione ai fenomeni macroeconomici nonché da una peculiare flessione dei vettori tradizionali in favore di quelli *low cost* e dalla crescente concorrenza di mezzi alternativi quali il treno ad alta velocità.

Figura 3 ► L'andamento del traffico aereo in Europa



Fonte: ACI Europe, Airport Traffic Report, Dicembre 2013

Figura 4 ► L'andamento del traffico aereo dei 10 principali aeroporti italiani (\*)



(\*) Al netto dei passeggeri di Aviazione Generale - FONTE: Assaeroporti

## 2.2 Le opportunità create attraverso lo sviluppo delle attività aeronautiche

Il territorio in cui l'aeroporto di Bologna si colloca, contraddistinto dalla presenza di numerosi distretti industriali, da una riconosciuta rilevanza socio-culturale, dalla vicinanza di importanti

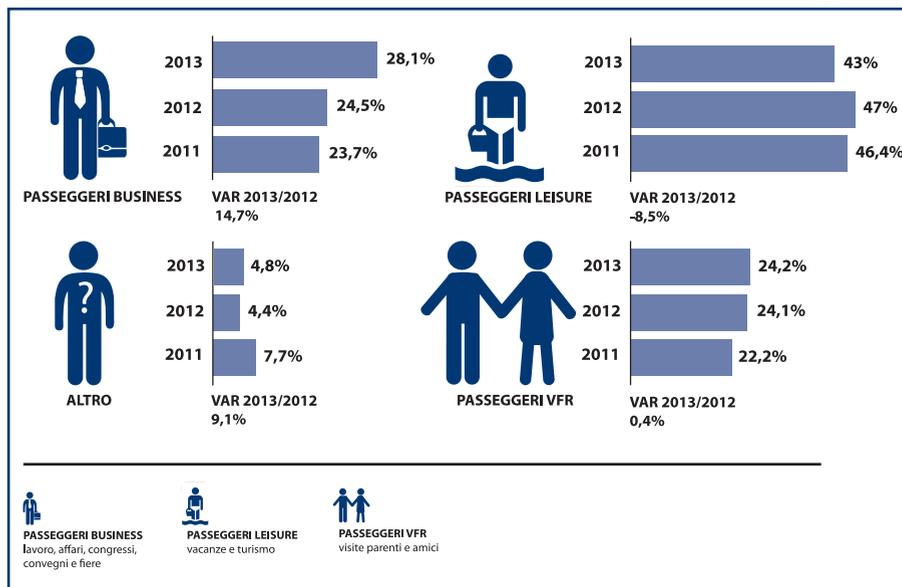
mete turistiche e dalla importante centralità geografica, comporta la confluenza nel medesimo bacino di più segmenti di passeggeri potenziali che SAB intende intercettare attraverso un attento bilanciamento dell'offerta, che comprenda sia voli "point to point" nazionali ed europei che voli diretti verso hub che alimentano il traffico intercontinentale.





Il profilo del passeggero è rimasto sostanzialmente coerente con l'ultimo quinquennio, con una forte componente giovanile (under 24) e un'ulteriore crescita di passeggeri di età compresa fra i 25 e i 54 anni, che rappresentano il 68,3% dell'utenza complessiva, a conferma del trend di crescita delle componenti *leisure* e *VFR* (visite parenti e amici). Il 67% dei passeggeri risiede in Italia e il 33% all'estero. I passeggeri *outgoing* rappresentano oltre il 52% del totale. Per i passeggeri *incoming*, i paesi più rappresentati sul totale sono Germania, Spagna e Francia. Bologna rimane la destinazione privilegiata: circa il 38% dei passeggeri *incoming* si ferma in città, oltre il 20% resta nella provincia e il 28,4% si muove in regione. Rispetto al traffico *outgoing*, Spagna, Francia e Germania sono le destinazioni più frequentate.

Grafico 1 ► Profilo dei passeggeri dell'Aeroporto



2.2.1 Lo sviluppo del traffico

In un contesto nazionale che registra un calo del numero di passeggeri pari all'1,9%, il risultato positivo dell'Aeroporto di Bologna, un **+4% che permette di superare per la prima volta la soglia dei 6 milioni di passeggeri**, è ancora più di rilievo. Questo dato conferma SAB al 7° posto nella classifica degli aeroporti italiani (dato Assaeroporti) a minor distanza dall'aeroporto precedente (Catania, circa duecentomila passeggeri di differenza). Tale risultato, conseguito in un quadro generale di congiuntura economica negativa, è da attribuirsi a diversi fattori fra cui l'investimento su un numero crescente di vettori di tipologie diverse e complementari e una discreta tenuta del tessuto imprenditoriale/ economico dell'area. A incidere sui risultati di quest'anno hanno contribuito inoltre il consolidamento dei collegamenti via terra e la situazione non positiva di alcuni aeroporti con una *catchment* area parzialmente sovrapposta.

Nel corso del 2013 è stata posta particolare attenzione all'attento bilanciamento del mix tra vettori low cost e tradizionali.

L'offerta **low cost** si è potenziata e diversificata grazie all'ingresso di Wizz Air (leader nel mercato dell'Est Europa), di Vueling, vettore emergente sui mercati di Spagna e Francia, e di Transavia che collega Bologna ad Eindhoven (Olanda). Sono dunque stati sviluppati mercati specifici che rendono l'offerta low cost complementare a quella di Ryanair.

D'altro lato, si è mantenuto un equilibrio anche con la **linea tradizionale** che ha registrato l'ingresso di due importanti novità: Tunisair, con il suo volo trisettimanale per Tunisi, e Tarom con il collegamento bisettimanale per Iasi (Romania). Per quanto riguarda i voli di linea tradizionale

Tabella 1 ► Numero passeggeri

	2013	2012	2011	Var. % 2013/2012
Linea Tradizionale	2.932.099	2.841.097	3.026.671	3%
Low Cost	2.974.178	2.674.944	2.421.824	11%
Charter	205.731	333.928	320.023	-38%
Transiti	59.344	71.372	61.511	-17%
Crociere	15.213	29.658	45.988	-49%
Aviazione Generale	7.218	7.396	9.671	-2%
<b>Totale passeggeri</b>	<b>6.193.783</b>	<b>5.958.395</b>	<b>5.885.688</b>	<b>4%</b>

Tabella 2 ► Composizione dei passeggeri per segmento

	2013	2012	2011
Linea	47,34%	47,68%	51,42%
Low Cost	48,02%	44,89%	41,15%
Charter	3,32%	5,60%	5,44%
Aviazione Generale	0,12%	0,12%	0,16%
Crociere	0,25%	0,50%	0,01%
Transiti	1%	1%	1,05%

esistenti, si confermano gli ottimi riempimenti di Turkish, Pegasus e Aeroflot. Nel corso dell'anno è stata sospesa la licenza alla compagnia Belle Air, che collegava regolarmente l'Albania. La destinazione (Tirana) immediatamente è stata servita con collegamenti di linea da Blue Pano-

rama, da AirOne-Alitalia e da New Livingston. Continua il declino del charter, causato dalla indubbia sofferenza di alcune importanti destinazioni (Egitto in primis) e dalla minore propensione dei passeggeri a servirsi dei tour operatore per acquistare pacchetti vacanze con volo

charter. E' sempre più diffusa infatti l'abitudine ad organizzare le vacanze da soli prenotando via internet. Infine, ha inciso sul calo del traffico charter anche la riduzione dei voli collegati all'attività crocieristica, pur sempre operanti, ma con un numero minore di frequenze (6 giornate di operazioni effettuate nel 2013 contro le 11 del 2012).

Il 2013 è stato inoltre caratterizzato dalla modifica della composizione dell'offerta in termini di destinazioni. Le destinazioni collegate direttamente sono diminuite rispetto al 2012, a causa principalmente della riduzione dei collegamenti domestici (Napoli, Reggio Calabria, Crotone) e di destinazioni storiche soggette a stagionalità (Gran Canaria, Reykjavik, Larnaca, Helsinki) con conseguente riduzione dei Paesi collegati direttamente. Si assiste, per contro, ad una specializzazione dell'offerta su determinati mercati trainanti, ragion per cui è aumentato l'indicatore dei paesi collegati non solo con la capitale. Ad esempio, accanto alle mete storiche del turismo, Grecia, Spagna ed Egitto solo per citare le principali, si affiancano paesi che stimolano una copertura capillare per traffico business ed etnico: Romania (con l'introduzione di Cluj, Tirgumures, Iasi) e Polonia (che aggiunge un collegamento per Varsavia Chopin a quello già esistente per Varsavia Modlin) e Bulgaria (Sofia). Anche il Nord Africa si potenzia con un importante risultato: il volo per Tunisi. A questo si affianca una maggiore copertura del Marocco con il collegamento per Marrakech che va ad aggiungersi a Casablanca servita da tre vettori. Nonostante la flessione delle destinazioni direttamente collegate, l'Aeroporto di Bologna si conferma il **4° in Italia per connettività mondiale** (fonte ICCSAI 2013 – *International Center for Competitiveness Studies in the Aviation Industry*).

Dal punto di vista del **traffico merci**, lo scalo registra un incremento dell'8,6%, superiore alla crescita media nazionale (+1,5%) e a quella europea (+1,8%), passando da 40.651 a 44.149 tonnellate, e si posiziona al quarto posto della classifica nazionale. Le motivazioni dell'incremento di Bologna sono riconducibili principalmente alla crescita del traffico via aerea, con un incremento del 9,7%, in particolare grazie al segmento *courier*. Anche il traffico via superficie ha avuto un risultato positivo, con un incremento del 5,2%. Nel 2013 si è continuato a lavorare migliorando il dialogo con gli spedizionieri del territorio e al contempo con i *courier* presenti nello scalo. E' proseguita poi l'esplorazione e la ricerca di nuovi vettori specializzati nel business cargo da attrarre. E' stata

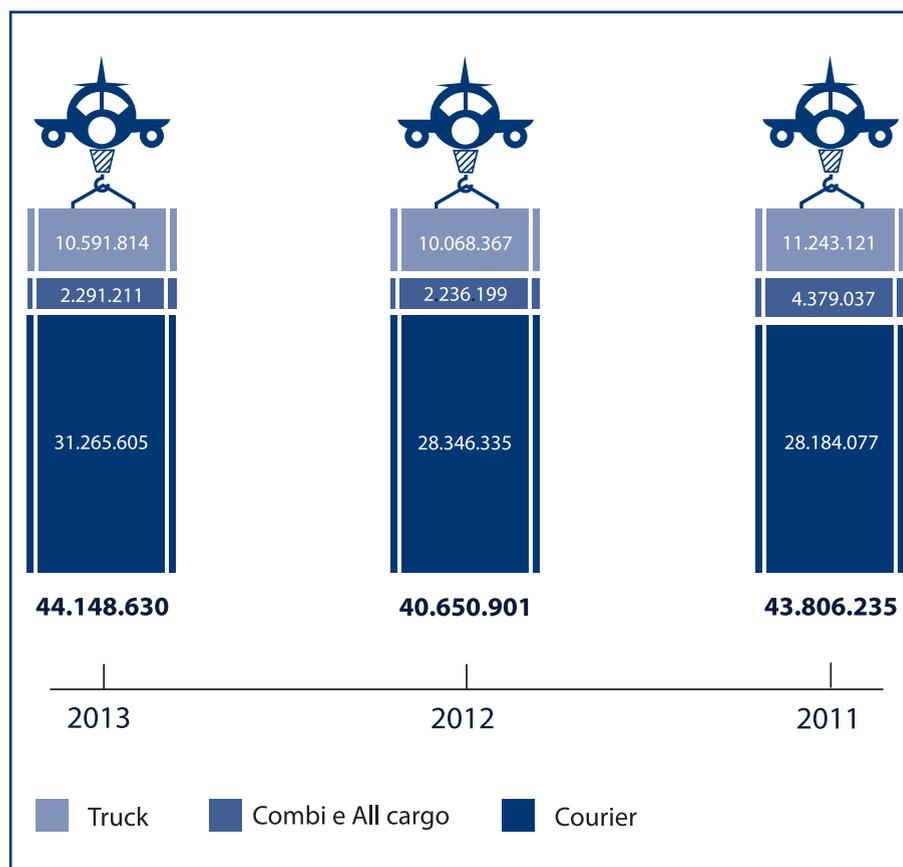
Tabella 3 ► **Composizione dell'offerta dell'Aeroporto**

	2013	2012	2011	Var. % 2013/2012
Traffico di linea	95,97%	93,37%	93,35%	2,6%
- di cui vettori tradizionali	47,91%	48,39%	52,11%	-0,5%
- di cui vettori low cost	48,05%	44,98%	41,24%	3,1%
Traffico charter	3,67%	6,14%	5,86%	-2,5%
Traffico crociere	0,25%	0,49%	0,78%	-0,2%
Aviazione Generale	0,12%	0,12%	0,16%	0,0%

Tabella 4 ► **Destinazioni e Paesi raggiungibili dall'Aeroporto**

	2013	2012	2011	Var. % 2013/2012
Destinazioni (aeroporti) collegate direttamente	99	104	108	-4,8%
Paesi (oltre all'Italia) collegati direttamente	29	34	34	-14,7%
Paesi collegati non solo con la capitale	13	8	10	62,5%
Destinazioni (aeroporti) collegate con voli di linea	75	81	72	-7,4%

Grafico 2 ► **Traffico merci (Kg.)**





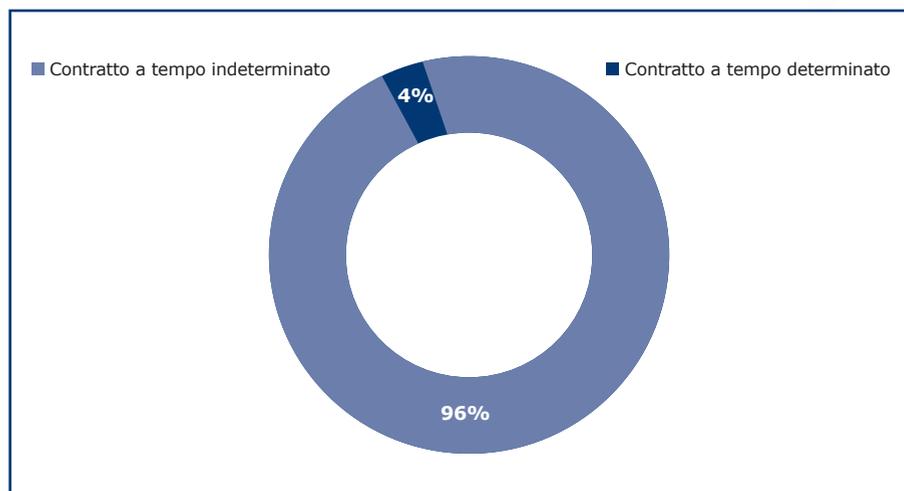
implementata la certificazione dell'infrastruttura aeroportuale e degli handlers per accogliere le merci *dangerous good*, con la possibilità di trattare anche merce pericolosa fino a 50 T.I. (*Transport Index*). Fra i fattori critici di successo è possibile citare inoltre la superiore velocità di **sdoganamento** delle merci, particolarmente rilevante per i beni *time sensitive*.

## 2.3 Il legame con il territorio

### 2.3.1 La concertazione con le istituzioni

Il confronto con il contesto istituzionale, economico e sociale del territorio si svolge su numerosi ambiti, dagli orientamenti strategici ai piani di sviluppo infrastrutturale, anche in considerazione del **duplice ruolo che alcuni soggetti istituzionali** - quali Camera di Commercio di Bologna, Comune e Provincia di Bologna e Regione Emilia-Romagna, - hanno rispetto a SAB: da un lato **rappresentanti degli stakeholder del territorio** e dei loro molteplici interessi, per alcuni aspetti anche con ruoli autorizzativi, dall'altro **azionisti della Società**. Lo stesso approccio viene adottato anche rispetto a necessità più operative. Gli ultimi anni hanno visto, in particolare, un forte coinvolgimento delle istituzioni nel processo di definizione e approvazione del Piano strategico, attraverso un **confronto preventivo** sugli aspetti dello sviluppo che hanno un maggior impatto sul territorio e sugli strumenti di pianificazione (ad esempio urbanistica) comunali e provinciali. In questo senso è stato di primaria importanza **l'Accordo territoriale per il Polo funzionale aeroporto** siglato nel 2008, con il quale si sono stabilite le politiche urbanistiche e territoriali per consentire l'espansione dello scalo in termini infrastrutturali e di sviluppo di funzioni complementari all'attività *aviation*. L'intesa, che ha posto come macro-obiettivi di qualificare l'aeroporto come "portale strategico internazionale per l'accessibilità del sistema economico bolognese ed emiliano-romagnolo" e garantire "la sostenibilità e il corretto inserimento del polo funzionale nel contesto territoriale di riferimento", ha permesso di inserire il *Masterplan* dell'Aeroporto di Bologna, all'interno di un più ampio e condiviso Accordo territoriale ed è stato la base per la definizione dei punti-chiave dell'appena concluso Piano 2008-2012 e del Piano 2014-2018. L'Aeroporto di Bologna ha inoltre stimolato la partecipazione delle istituzioni territoriali al **progetto Europeo D-AIR**. Il progetto, che vede SAB come partner tecnico della Provincia di

Grafico 3 ► **Composizione organico per tipologia di contratto**



Bologna, ha come obiettivo l'individuazione e l'adozione di soluzioni innovative volte a contribuire allo sviluppo sostenibile delle aree aeroportuali, attraverso iniziative di *carbon reduction*.

### 2.3.2 La promozione del territorio

L'Aeroporto di Bologna ha inteso confermare il forte legame con il territorio in cui opera, un legame che anche visivamente si è voluto sottolineare con le nuove maxi grafiche che caratterizzano ampie zone del Terminal e che riproducono lo *skyline* di Bologna. Da sempre vetrina delle eccellenze del territorio, con i grandi marchi emiliano-romagnoli ospitati nell'area commerciale, il Marconi ha consolidato la propria partnership con Automobili Lamborghini attraverso la realizzazione di un'area espositiva permanente dedicata alle automobili della prestigiosa casa di Sant'Agata Bolognese. Anche l'apertura della trattoria Vecchia Bologna, all'interno della Sala Imbarchi, ha l'obiettivo di valorizzare le tipicità emiliano-romagnole. L'Aeroporto ha partecipato inoltre a iniziative cittadine su temi ambientali (Switch), di orientamento universitario (Alma Fest) ed ha sostenuto eventi e realtà culturali e sociali della città. Proprio in questo senso si colloca la collaborazione di SAB con Ryanair, proseguita anche nel 2013, per la gestione degli spazi sul sito della compagnia con l'obiettivo di dare visibilità alla città di Bologna attraverso la pubblicizzazione dei suoi eventi e manifestazioni. In particolare, è stato dato rilievo alla parata delle Lamborghini tenutasi nel centro città l'11 Maggio, in occasione del cinquantesimo anniversario della fondazione della Casa automobilistica. Inoltre, è stato promosso sul sito un pacchetto speciale comprendente il biglietto per assistere all'opera "Norma" in occasione del 250° anniversario della fondazione del Teatro Comunale di Bologna.

## 2.4 L'impatto diretto e indotto sul territorio

### 2.4.1 La stabilità dell'occupazione

In un contesto congiunturale non favorevole, i risultati raggiunti da SAB hanno consentito di mantenere i livelli occupazionali pressoché costanti, garantendo allo stesso tempo relazioni contrattuali in grandissima parte stabili.

Le persone di SAB sono state in media 349 (FTE- *Full Time Equivalent*) per l'anno 2013, evidenziando un organico che resta in linea con i valori dell'anno precedente (-1% rispetto al 2012) nonostante la dismissione dell'attività di Biglietteria, a seguito della quale sono stati reimpiegati internamente 12 dei 14 lavoratori coinvolti.

Importante segnalare che SAB si è resa disponibile ad offrire al personale specializzato non più occupato a causa della chiusura dell'Aeroporto di Forlì, le posizioni che si fossero rese vacanti nel corso del 2013: tale iniziativa ha portato all'assunzione a tempo determinato di 3 addetti *Security*, di un operaio addetto al *Follow me*, di un tecnico dell'ICT e di un addetto al Coordinamento di Scalo (COS).

Per quanto riguarda la tutela dell'occupazione e lo sviluppo del territorio in cui SAB opera, per il 2013 si stima che l'Aeroporto di Bologna abbia prodotto occupazione complessiva per circa 6.000 addetti e valore della produzione per 700 milioni di Euro, pari al 2% del PIL provinciale e allo 0,5% del PIL regionale. Un risultato ancora più importante poiché raggiunto in anni di grande criticità economica. I dati presentati sono stati calcolati utilizzando la metodologia proposta da ACI Europe (Airports Council International Europe, l'associazione europea dei gestori aeroportuali che rappresenta oltre 440 aeroporti in 45

paesi europei). Al fine di fornire una stima dell'impatto economico e sociale degli aeroporti sempre più puntuale, SAB partecipa attivamente al progetto europeo di revisione e aggiornamento della metodologia promosso da ACI Europe.

#### 2.4.2 Il rapporto con i fornitori

La collaborazione tra SAB e i propri partner commerciali, improntata da sempre alla massima chiarezza e trasparenza, rende possibile la concreta realizzazione dell'attività d'impresa nel quotidiano e la migliore gestione dei servizi aeroportuali erogati.

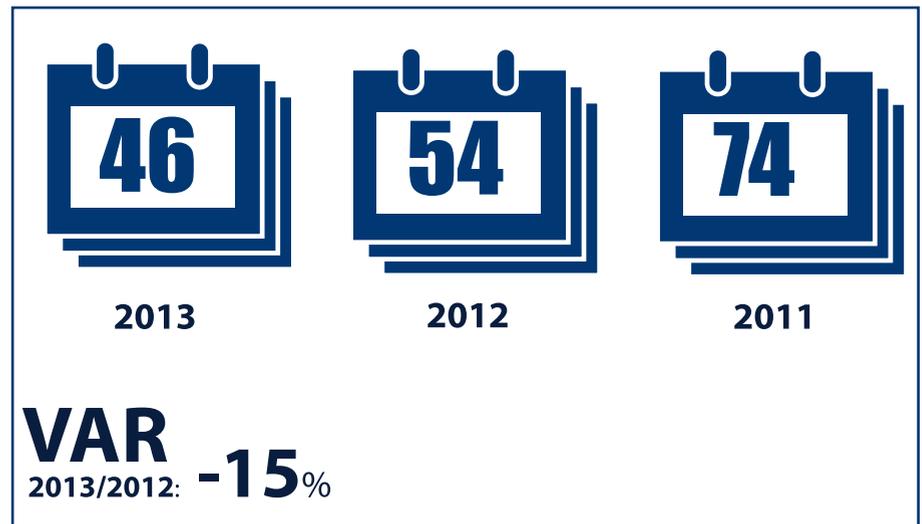
La **selezione** dei fornitori avviene tramite procedure chiare, certe e non discriminatorie basate su criteri oggettivi legati alla competitività, alla qualità dei prodotti e dei servizi offerti, e con attenzione all'equa remunerazione di tali prestazioni, ed è volta a favorire una corretta competizione tra i fornitori del territorio e quelli nazionali ed internazionali.

Nel valutare l'**aggiudicazione** degli appalti SAB adotta frequentemente il criterio dell'offerta "economicamente più vantaggiosa", a seguito di una valutazione ponderata e bilanciata tra la qualità dell'offerta tecnica ed il prezzo offerto. Solo nei casi in cui la complessità e/o la qualità tecnico-prestazionale dell'offerta ricevuta non siano determinanti rispetto al contratto da stipulare, ovvero il capitolato tecnico-prestazionale sia di livello molto puntuale e minuzioso, l'aggiudicazione avviene secondo il criterio del "prezzo più basso". A ulteriore tutela della concorrenza e nei limitati casi in cui si deroghi al ricorso al meccanismo competitivo della gara, il Regolamento interno stabilisce anche il principio di rotazione dei fornitori, che assicura la moltiplicazione delle chance imprenditoriali per gli aspiranti fornitori e stimola una corretta competizione tra gli operatori.

La pluralità dei fornitori e la loro distribuzione evidenziano l'interrelazione densa e positiva di SAB sia con il mondo produttivo che con quello dei servizi. Dei 673 fornitori nazionali, 356, pari al 53%, sono localizzati in Emilia-Romagna.

SAB si propone di essere un interlocutore affidabile per i propri fornitori impegnandosi a rispettare con precisione gli impegni assunti con i fornitori in sede contrattuale, in particolare la puntualità dei pagamenti, uno dei punti distintivi del comportamento di SAB.

Figura 5 ► Giorni medi di pagamento dei fornitori



## 2.5 La sostenibilità economica delle scelte strategiche

### 2.5.1 I risultati economici

L'esercizio 2013 si chiude con un utile di 2.253 mila Euro in aumento del 43% sull'esercizio precedente. Quest'ultimo era stato negativamente impattato dall'eccezionalità delle precipitazioni nevose dell'inverno 2012 che comportarono costi superiori e ricavi inferiori associati alle minori attività con un impatto negativo stimato in oltre 1,4 milioni di Euro, oltre al terremoto in Regione con conseguente riduzione del traffico legata anche alla lenta ripresa delle aziende del territorio. Anche isolando i fattori suesposti, la crescita del 2013 appare molto positiva e nel seguito se ne espongono i principali risultati e margini economici.

Il primo margine significativo della gestione ordinaria, il **valore aggiunto** si attesta a 36.502 mila Euro in aumento del 5% rispetto al 2012, grazie alla crescita dei **ricavi della gestione caratteristica** (+4%) il cui aumento è legato alla crescita del traffico, ma anche ai maggiori spazi a disposizione delle subconcessioni in seguito alla fine dei lavori di riqualifica del Terminal e al buon risultato dei parcheggi che, dopo alcuni anni negativi, tornano a crescere grazie all'aumento dei passeggeri, alle politiche promozionali poste in essere ed ai ricavi incrementali legati agli ac-

cessi viari. Il 2013 vede anche un contenimento dei **costi esterni di gestione** che crescono del solo 2% principalmente per effetto di alcuni importanti risparmi conseguiti in alcune voci di costo (sgombero neve, carburanti, utenze, prestazioni professionali/consulenze) che controbilanciano la crescita dei costi di sviluppo del traffico aeroportuale ed i maggiori costi di manutenzione collegati ai lavori di riqualifica del Terminal.

Il **costo del lavoro** è rimasto sostanzialmente in linea con il 2012 per l'effetto di vari fattori di segno diverso; da un lato i risparmi dovuti alla riduzione dell'organico medio *Full Time Equivalent* da 352 a 349 dipendenti di cui 1 dirigente, al maggior utilizzo delle ferie pregresse e al minor ricorso al lavoro straordinario e dall'altro l'aumento del ricorso al personale in somministrazione legato alla crescita del traffico ed alla necessità di contenere le assunzioni per riservare le posizioni vacanti al personale della ex-biglietteria. Detti fattori hanno comunque complessivamente contenuto gli effetti incrementativi derivanti dalla normale dinamica salariale per scatti di anzianità e automatismi oltre che dall'incremento dei premi variabili e di risultato.

Il **Margine Operativo Lordo**, pari a 16.274 mila Euro, evidenzia una crescita del 12% sul 2012. I costi di struttura risultano in crescita (7%) prevalentemente per effetto dei maggiori ammortamenti (6%) determinati dall'avanzamento del piano investimenti. Per effetto di quanto sopra, il **Risultato Operativo Caratteristico** si attesta a 4.841 mila Euro evidenziando una crescita del 29% sul 2012. La **gestione "accessoria" ovvero finanziaria, delle partecipate e straordinaria**, si attesta a -512 mila Euro, importo determinato quasi interamente dal saldo della gestione finanziaria (-450 mila Euro) in quanto il saldo dell'area di gestione delle partecipazioni (-74 mila

Tabella 5 ► Numero Fornitori per area

	Nazionali	Internazionali	Totale 2013
Fornitori	673	58	731


**► CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO (in migliaia di Euro)**

	Bilancio 2013	% sul fatturato	Bilancio 2012	% sul fatturato	VAR ASS.	VAR %
Ricavi aeronautici	52.337	66%	50.688	66%	1.650	3%
Ricavi non aeronautici/commerciali	24.904	31%	23.581	31%	1.323	6%
Altri ricavi e proventi	2.441	3%	2.519	3%	-78	-3%
<b>Ricavi gestione caratteristica</b>	<b>79.683</b>	<b>100%</b>	<b>76.787</b>	<b>100%</b>	<b>2.895</b>	<b>4%</b>
Consumi di materie	-857	-1%	-992	-1%	134	14%
Costi di manutenzione	-3.470	-4%	-3.137	-4%	-334	-11%
Servizi da terzi	-26.072	-33%	-25.089	-33%	-984	-4%
Utenze e simili	-3.282	-4%	-3.594	-5%	312	9%
Costi generali	-3.813	-5%	-3.896	-5%	64	2%
Canoni e affitti	-5.667	-7%	-5.476	-7%	-191	-3%
<b>Costi esterni gestione</b>	<b>-43.181</b>	<b>-54%</b>	<b>-42.184</b>	<b>-55%</b>	<b>-997</b>	<b>-2%</b>
<b>Valore aggiunto</b>	<b>36.502</b>	<b>46%</b>	<b>34.604</b>	<b>45%</b>	<b>1.898</b>	<b>5%</b>
Costo del lavoro	-20.227	-25%	-20.133	-26%	-95	0%
<b>Marg. Oper. Lordo (EBITDA)</b>	<b>16.274</b>	<b>20%</b>	<b>14.471</b>	<b>19%</b>	<b>1.803</b>	<b>12%</b>
Totale costi di struttura	-11.433	-14%	-10.715	-14%	-718	-7%
<b>Risult. oper. caratt. (EBIT)</b>	<b>4.841</b>	<b>6%</b>	<b>3.756</b>	<b>5%</b>	<b>1.085</b>	<b>29%</b>
Saldo gestione finanziaria	-450	-1%	-376	0%	-74	-20%
Saldo gestione partecipate	-74	0%	-1.352	-2%	1.278	95%
Saldo gestione straordinaria	12	0%	1.482	2%	1.470	-99%
<b>Risultato Prima Imposte</b>	<b>4.329</b>	<b>5%</b>	<b>3.509</b>	<b>5%</b>	<b>820</b>	<b>23%</b>
Imposte sul reddito	-2.076	-3%	-1.937	-3%	-139	-7%
<b>UTILE DI ESERCIZIO</b>	<b>2.253</b>	<b>3%</b>	<b>1.572</b>	<b>2%</b>	<b>681</b>	<b>43%</b>

Euro) e quello della gestione straordinaria (+12 mila Euro) sono poco rilevanti nel 2013.

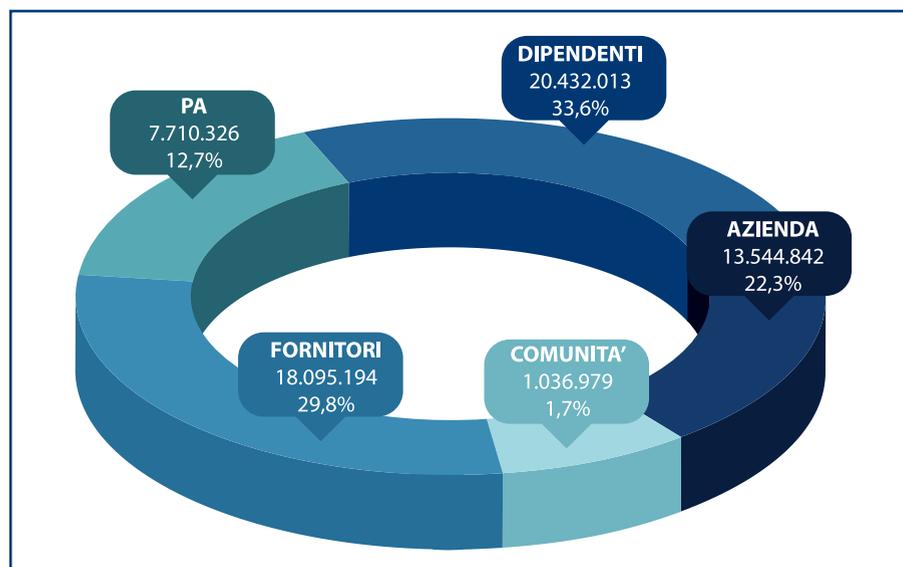
Per effetto dei risultati suesposti il **Risultato Ante Imposte** si attesta a 4.329 mila Euro rispetto a 3.509 mila del 2012 (820 mila Euro; 23%). Infine, la voce **imposte sul reddito** per 2.076 mila Euro (-7% sul 2012) è costituita per 1.467 mila Euro da imposte correnti e per 609 mila Euro dall'iscrizione di imposte anticipate.

Anche in conseguenza della minore incidenza delle imposte sul reddito sul risultato ante imposte, passata dal 55% del 2012 al 48% dell'esercizio in esame, **l'utile di esercizio** si attesta a 2.253 mila Euro evidenziando una crescita di 681 mila Euro sul 2012.

### 2.5.2 Gli investimenti

L'ammontare complessivo degli investimenti realizzati nel 2013 è stato di quasi 21 milioni di Euro di cui circa 15 milioni per investimenti di *Masterplan* e il rimanente per investimenti relativi all'operatività aeroportuale. Il progetto principale, i lavori di riqualifica del Terminal, si è concluso il 30 novembre 2013, in anticipo di 138 giorni rispetto al cronoprogramma esecutivo. Al termine dei lavori

Figura 6 ► Valore Aggiunto generato e distribuito nel 2013 (migliaia di Euro)

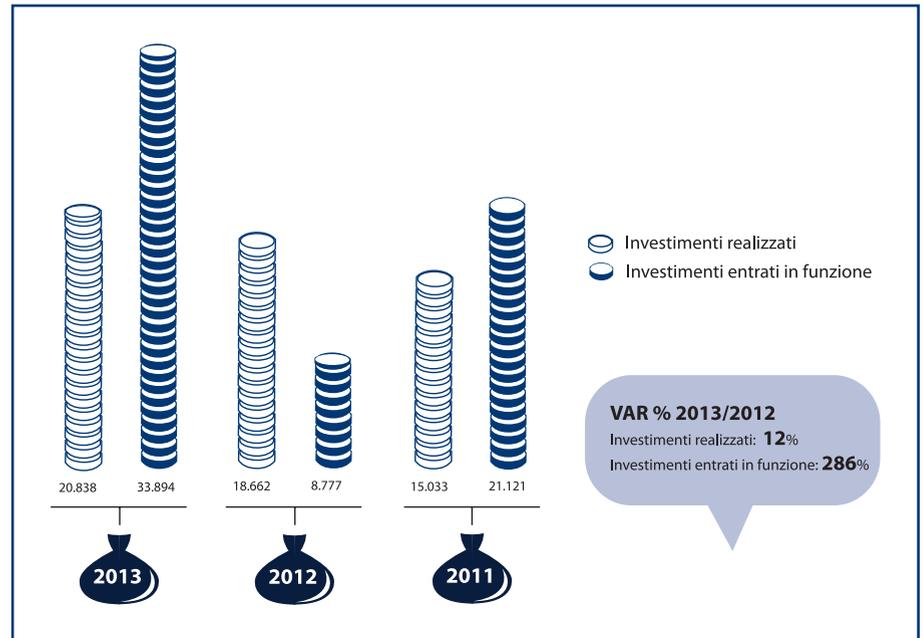


le aree commerciali complessive sono aumentate da circa 3.600 a 5.900 mq e le aree operative sono state riorganizzate avendo a disposizione maggiori spazi e migliori infrastrutture anche tecnologiche. Il Terminal ora è dotato di un'unica area dedicata alle operazioni di accettazione dei

passaggeri con una razionalizzazione degli spazi e una migliore ridefinizione dei flussi di passeggeri anche grazie all'inversione delle aree imbarchi e arrivi *Schengen* ed extra *Schengen* avvenuta a luglio. Il Terminal Est è stato chiuso in concomitanza con l'apertura della terza isola check-in ad

inizio giugno, con il trasferimento dei voli Ryanair nell'aerostazione principale. Per il 2014 sono stati pianificati alcuni interventi accessori ai lavori di riqualifica del Terminal quali, a titolo di esempio, il rinnovo delle sedute in sala imbarchi e dei gate d'imbarco, l'installazione dei corridoi contro-flusso presso la sala arrivi unificata e l'installazione dei banchi Si-check che permette di gestire in autonomia la fase di accettazione, pur con il supporto di personale dedicato. Sempre relativamente ai progetti di innovazione tecnologica a supporto dell'operatività e dei passeggeri, dopo la fase di sperimentazione, a inizio 2014 sono stati installati 9 dispositivi Logiscan davanti ai rispettivi accessi ai varchi *security*. Infine, il 2014 apre la nuova fase del *Masterplan* aeroportuale che prevede diversi progetti già in corso tra i quali i pontili di imbarco, l'ampliamento del molo imbarchi, la riqualifica del piazzale e del fabbricato ex-Aeroclub, la piazzola *de-icing* ed il relativo edificio.

Grafico 4 ► Investimenti (migliaia di Euro)



### 2.5.3 Il piano industriale 2014 – 2018: highlights

Il 2014 rappresenterà il primo anno di esecuzione del Piano Industriale 2014-2018, il secondo step per la realizzazione del Piano di Sviluppo Aeroportuale che mira a giungere entro il 2023 ad una capacità infrastrutturale di traffico di 10 milioni di passeggeri.

Le linee guida, concepite tenendo conto del contesto di profonda trasformazione del mercato, possono trovare una sintesi nei punti a seguire:

- **Sviluppo business aeronautico**

Ricerca equilibrio nel mix della tipologia di vettori e partnership con compagnie aeree che condividano visione e obiettivi orientati alla redditività.

- **Sviluppo del business non aeronautico**

Valorizzare l'offerta commerciale attraverso una migliore conoscenza del profilo dei diversi clienti, al fine di definire una proposta di valore adatta alle specifiche e molteplici esigenze.

- **Passenger Experience**

Far convergere la funzionalità e la sostenibilità dell'infrastruttura, l'efficienza dei processi, la qualità dell'ambiente e della comunicazione nell'unica dimensione del miglioramento dell'esperienza del passeggero, in un'ottica commerciale e di fidelizzazione dei clienti.

- **Potenziamento delle infrastrutture aeroportuali**

Ampliare e riqualificare le infrastrutture in

modo che siano capaci di accogliere i crescenti volumi di traffico in termini sia di disponibilità di spazi sia di agevolazione di tutti i processi operativi.

- **Redditività**

Focalizzare l'attenzione su tutte le aree fonte di sviluppo e sulla gestione della domanda interna di beni e servizi al fine di ricercare una sempre maggiore efficienza.

- **Airport Community**

Porre l'aeroporto sempre più al centro della comunità territoriale in cui opera attraverso un maggiore dialogo con il territorio, i business partners e gli enti e diffondere all'interno dell'organizzazione questa cultura.



<b>3.1</b>	L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA AL SERVIZIO DELLA PASSENGER EXPERIENCE	<b>28</b>
<b>3.2</b>	LE COMPONENTI DI UNA PASSENGER EXPERIENCE DI QUALITÀ	<b>29</b>
<b>3.2.1</b>	REGOLARITÀ E RAPIDITÀ DEL SERVIZIO	<b>29</b>
<b>3.2.2</b>	COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE AL PASSEGGERO	<b>31</b>
<b>3.2.3</b>	IL COMFORT IN AEROPORTO	<b>32</b>
<b>3.2.4</b>	LA QUALITÀ DELL'OFFERTA COMMERCIALE	<b>33</b>
<b>3.2.5</b>	LA GARANZIA DELLA SICUREZZA OPERATIVA	<b>34</b>

BOARDING PASS

4 057 5281877147

ORIGIN

DESTINATION

DEPARTS  
2F1240P

BRD TIME  
1200

SEAT  
**19F**



FLIGHT DATE

ORIGIN

DESTINATION

OPERATED BY

Aeroporto di Bologna



La qualità dell'offerta, intesa in termini di regolarità dei servizi, accoglienza, infrastrutture e dotazioni di comfort, è stato l'elemento che ha guidato la pianificazione e il coordinamento dei lavori di riqualifica degli spazi aeroportuali. Tale attività di riqualifica, al netto di alcuni interventi di rifinitura che saranno completati nel 2014, può dirsi conclusa e consegna agli utenti aeroportuali un Terminal dotato di servizi più efficienti e spazi più funzionali e meglio organizzati. Proprio con questo traguardo in mente, nel 2013 è proseguita l'attività del *Passenger Experience Group*, il gruppo di lavoro interno interfunzionale che ha individuato le aree prioritarie di intervento per adottare le azioni correttive più consone. Tale attenzione posta da SAB nella *Passenger Experience* si è sostanziata nel raggiungimento, per il terzo anno consecutivo e pur in presenza dei cantieri di riqualifica, della maggior parte degli obiettivi previsti dal Contratto di Programma e dalla Carta dei Servizi in relazione agli standard qualitativi.

Grafico 5 ► Customer Satisfaction Index 2011-2013

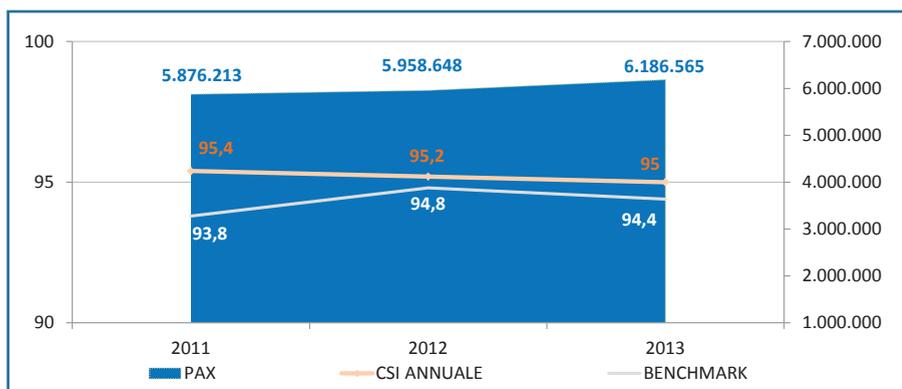


Tabella 7 ► Percezione complessiva della regolarità dei servizi ricevuti in aeroporto

	2013	2012	2011
Percentuale di passeggeri soddisfatti	94,9%	95,6%	96,2%

Il **Customer Satisfaction Index**, l'indice che misura il grado di soddisfazione dei passeggeri, si è mantenuto entro il 95% e al di sopra del *benchmark* nazionale degli aeroporti di simili dimensioni. In particolare, dall'analisi dei dati di dettaglio delle singole sessioni, emerge un andamento migliorativo dopo l'estate, in parallelo con la graduale chiusura dei cantieri.

Complessivamente gli indicatori in maggiore sofferenza risultano essere quelli relativi al comfort (talvolta sotto al benchmark) e alle infrastrutture, che hanno fortemente risentito dei lavori, mentre rimane alto il livello di soddisfazione per il personale operativo e la sicurezza. Con lo scopo di approfondire i temi relativi alla *Passenger Experience* e in ottica di confronto e condivisione delle best practice con altri aeroporti di livello internazionale, SAB aderisce a partire dal 2013 al progetto ASQ (*Airport Survey Quality*), realizzato da ACI - *Airport Council International*.

Il programma, a cui partecipano oltre 200 aeroporti di ogni parte del mondo e che rappresenta il più importante *benchmark* a livello mondiale, prevede sessioni di rilevazione della soddisfazione dei passeggeri secondo un set di indicatori condiviso a livello internazionale e la restituzione di analisi di dettaglio su tutti gli aeroporti che partecipano al progetto. ASQ estrae, inoltre, da tutti questi dati un'analisi approfondita dei fattori di eccellenza e delle aree di miglioramento a cui dare la priorità, fornendo un utile strumento per individuare nuovi progetti da attivare e per confermare investimenti in nuove infrastrutture e servizi.

### 3.1 L'innovazione tecnologica al servizio della Passenger Experience

Oggi il miglioramento della qualità del servizio è sempre più legato all'introduzione di soluzioni tecnologiche innovative, ed è proprio nello sviluppo di tecnologie capaci di supportare un passeggero profondamente diversificato e in continua evoluzione nelle sue necessità che SAB ha investito in modo rilevante nel corso del 2013.

Tra i progetti messi in campo quello che ha avuto maggiore risonanza riguarda senza dubbio l'installazione nel Terminal delle **Logiscan**, macchine brevettate dall'Aeroporto di Bologna, insieme ad un partner locale, che permettono la lettura della carta di imbarco e la verifica automatica della conformità delle dimensioni e del peso del bagaglio prima dei controlli di sicurezza. A giugno 2013 il progetto Logiscan ha vinto il Premio Nazionale dell'Innovazione (detto anche Premio dei Premi) promosso dalla Presidenza della Repubblica e consegnato a Roma alla presenza del Presidente della Repubblica Giorgio Napolitano e del Ministro dell'Università e della Ricerca Scientifica Maria Chiara Carrozza. Il progetto Logiscan ha inoltre vinto il Premio Nazionale per l'Innovazione nella categoria Turismo promosso da ConfCommercio.

Altro esempio di stretta correlazione tra tecnologia e *Passenger Experience* è rappresentato

da **Si-check (Full Auto Check-In)**, il sistema realizzato da Siemens con la collaborazione di SAB che consente ai passeggeri di effettuare l'imbarco dei bagagli da stiva in modalità self e multi-compagnia.

Attualmente i banchi Si-check sono 4, due utilizzati da passeggeri Alitalia CAI e due da passeggeri Lufthansa-Austrian e, visto l'interesse di altre compagnie, si prevede di installarne altri nel 2014.

In relazione al nuovo profilo dei passeggeri che evidenzia un uso sempre più costante della connessione ad internet, SAB ha dato avvio ad un progetto di rivisitazione complessiva dell'infrastruttura **wi-fi, servizio fornito gratuitamente già da qualche anno**. L'obiettivo è duplice: da un lato continuare a fornire ai passeggeri un servizio wi-fi gratuito, affidabile e di facile utilizzo e dall'altro, porre le basi per costituire un sistema finalizzato al *tracking* del passeggero. I dati rilevati saranno utilizzati per analizzare i flussi all'interno del Terminal allo scopo di migliorare il servizio offerto, ottimizzando le infrastrutture e monitorando i tempi di attesa ai controlli di sicurezza.

Nell'ottica di fornire un servizio di informativa al passeggero sempre più orientato alle singole esigenze, è allo studio un progetto per un nuovo sistema di *info point* "delocalizzato", che fornirà una informativa diretta al passeggero più capillare nel Terminal, tramite il supporto di totem informativi e interattivi.

Tabella 8 ► Indicatori relativi ai ritardi

		2013	2012	2011	Var. % 2013/2012
Ritardi complessivi	n. ritardi complessivi / totale voli in partenza	14,9%	16,05%	18,42%	-1,15%
Ritardi nei voli attribuibili al gestore aeroportuale	n. ritardi / totale voli in partenza	0,56%	0,47%	0,22%	0,09%
Recupero sui tempi di transito dei voli arrivati in ritardo	% recuperi sul tempo di transito schedato	0,20%	-1,00%	-1,45%	1,20%

Tabella 9 ► Indicatori relativi alle partenze

		2013	2012	2011	Andamento
Attesa in coda in Biglietteria	Tempo nel 90% dei casi	6'02"	5'37"	5'41"	Negativo
Attesa in coda al check-in	Tempo nel 90% dei casi	10'54"	13'03"	15'21"	Positivo
Tempo di attesa al controllo radiogeno dei bagagli	Tempo nel 90% dei casi	6'13"	5'18"	6'07"	Negativo
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	Tempo di attesa dal block-on nel 90% dei casi	4'01"	3'58"	4'01"	Stazionario

## 3.2 Le componenti di una Passenger Experience di qualità

### 3.2.1 Regolarità e rapidità del servizio

I ritardi complessivi dei voli nel 2013 sono diminuiti rispetto al 2012, confermando il trend di miglioramento degli ultimi anni e anche i picchi, che contraddistinguono tipicamente i mesi invernali ed estivi, sono stati molto contenuti. I ritardi attribuibili al Gestore sono in linea con l'anno precedente, risultato di una buona capacità di coordinamento delle operazioni anche nel momento di avvio del nuovo BHS, il sistema automatizzato di movimentazione bagagli in partenza. Il recupero dei tempi di transito è positivo, anche solo di una

leggerissima percentuale, a dimostrazione di un lavoro di collaborazione operativa tra gestore e prestatori d'opera che è risultato premiante.

Nel 2013, i tempi di attesa dei passeggeri si sono mantenuti entro le soglie-obiettivo della Carta dei Servizi e del Contratto di Programma, anche se, in generale, si sono leggermente alzati. Costituisce un'evidente eccezione l'attesa al check-in, il cui buon risultato è stato determinato anche dal diverso profilo del passeggero, che sempre più spesso stampa la carta d'imbarco a casa, e dalle politiche dei vettori, che tendono ad incentivare questa modalità. Inoltre, aumentano i passeggeri che fanno self check-in in aeroporto. Per quanto riguarda i tempi ai varchi di sicurezza si è registrato un aumento (circa il 17%), determinato, tra le altre cose, dall'incremento dei passeggeri, dalla distribuzione dei voli sui picchi e dai cantieri che limitavano la zona adiacente i controlli di

sicurezza. Con la fine dei lavori di riqualifica, la nuova area dei varchi *security* ha nove linee di accesso per i passeggeri e quindi i tempi di attesa dovrebbero notevolmente migliorare. Anche i tempi di biglietteria sono leggermente aumentati, fenomeno che si è accentuato in coincidenza con il passaggio del servizio ad operatori terzi avvenuto il 4 agosto 2013. La Società continua l'attività di monitoraggio del servizio biglietteria, sia per gli aspetti qualitativi (*customer* e reclami) che quantitativi, al fine di garantire la qualità del servizio. Per quanto riguarda, infine, il tempo di discesa del primo passeggero dal *block-on* dell'aeromobile, SAB lavora in collaborazione con gli handlers che erogano il servizio sottobordo, per valutare eventuali azioni di ottimizzazione delle risorse. Il numero di assistenze nell'anno 2013 è aumentato del 12,65% (cifra superiore alla percentuale di crescita del traffico passeggeri).

Figura 7 ► PRM assistiti nell'anno

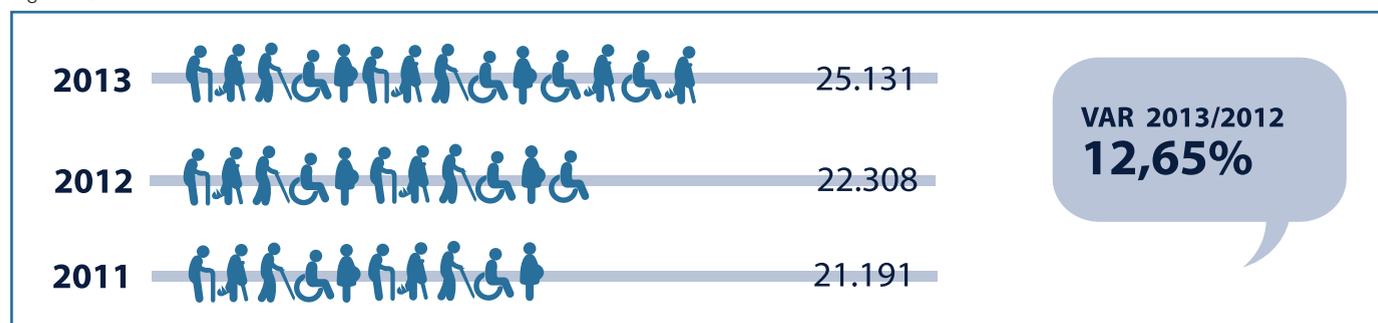




Tabella 10 ► **Tempi di attesa dei passeggeri PRM**

PRM prenotati in partenza	2013	Obiettivo	2012
Attesa inferiore ai 10'	82,50%	80,00%	91,50%
Attesa inferiore ai 20'	97,20%	90,00%	99,00%
Attesa inferiore ai 30'	99,30%	100,00%	99,80%
PRM non prenotati in partenza	2013	Obiettivo	2012
Attesa inferiore ai 25'	97,80%	80,00%	99,20%

PRM prenotati in arrivo	2013	Obiettivo	2012
Attesa inferiore ai 5'	82,30%	80,00%	76,70%
Attesa inferiore ai 10'	97,30%	90,00%	92,80%
Attesa inferiore ai 20'	100,00%	100,00%	100,00%

Tabella 11 ► **Soddisfazione dei passeggeri PRM**

	2013	2012	2011	Var. % 2013/2012
PRM soddisfatti	99,00%	99,00%	99,00%	0%

Nonostante l'aumento del numero di assistenze richieste, il servizio PRM ha mantenuto un elevato livello qualitativo come desumibile dalla permanenza degli indicatori chiave al di sopra degli obiettivi, mentre gli scostamenti dal 2012 sono da leggere anche in relazione ai disagi causati dai lavori di riqualifica che hanno modificato i flussi e le risorse informative messe a disposizione dei passeggeri.

Il numero di passeggeri soddisfatti continua a rasentare il 100%, frutto dell'ottimo lavoro del personale che viene supportato dalla continua formazione svolta affinché il servizio mantenga livelli elevati anche in momenti di picco e in caso di imprevisti. Nel 2014 saranno inoltre consegnate le

nuove Sala Amica in land side e in air side e sarà rinnovata la dotazione di sedie a rotelle a servizio del passeggero.

L'andamento del servizio di riconsegna bagagli si dimostra sostanzialmente stabile e in linea con i due anni precedenti, penalizzati, nonostante il forte impegno sia degli handlers che dell'aeroporto, dalla presenza dei cantieri air side. Il miglioramento dei tempi raggiunto nel 2011, parzialmente eroso dai lavori, dovrà essere recuperato con azioni mirate concertate con i prestatori d'opera, anche grazie al miglioramento della viabilità air side. Il numero dei bagagli disguidati è sensibilmente diminuito, nonostante l'aumento del numero dei passeggeri.

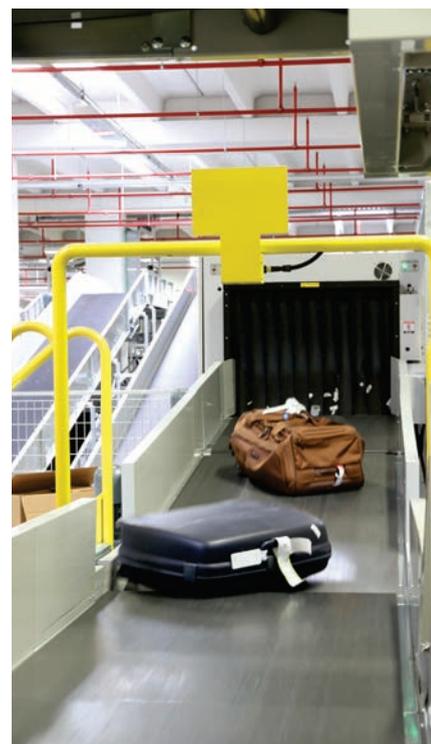


Tabella 12 ► **Indicatori relativi agli arrivi**

		2013	2012	2011	Andamento
Tempo di riconsegna del primo / ultimo bagaglio dal <i>block-on</i> dell'aeromobile	Primo bagaglio (tempo nel 90% dei casi)	19'17"	19'21"	18'34"	Stazionario
	Ultimo bagaglio (tempo nel 90% dei casi)	25'00"	24'45"	23'25"	Stazionario
Bagagli disguidati complessivi	n. bagagli disguidati / 1.000 pax in partenza	0,41‰	0,51‰	0,48‰	Stazionario

Tabella 13 ► **Percezione complessiva sull'efficacia delle informazioni**

	2013	2012	2011	Andamento
Percentuale di passeggeri soddisfatti	95,3%	95,6%	96,5%	Stazionario

### 3.2.2 Comunicazione e informazione al passeggero

La comunicazione e l'informazione al passeggero e agli utenti dell'aeroporto sono fattori sempre più determinanti nella valutazione qualitativa del servizio offerto. Nel corso del 2013 si è lavorato principalmente per gestire l'informativa al passeggero in funzione della riqualifica, sia per diminuire i disagi che per illustrare le migliorie che sarebbero state introdotte. Tra i principali interventi che hanno interessato le aree aeroportuali si segnala l'ampliamento dello spettro di utilizzo del **SIE (Sistema Informativo Evoluto)** e l'aggiornamento della segnaletica ad alta visibilità dei parcheggi dell'aeroporto. Nei primi mesi del 2014 è terminato l'aggiornamento della segnaletica del Terminal a supporto dei nuovi flussi passeggeri ed è stato avviato un progetto di rivisitazione del *layout* dei monitor dei gate d'imbarco che farà da capofila al progetto di aumento e aggiornamento delle modalità di visualizzazione dei contenuti dei monitor informativi di tutto il Terminal.

Il trend relativo alla soddisfazione evidenzia una flessione determinata dai cantieri di riqualifica.

Proprio a questo proposito nel 2013 è proseguito il lavoro di informazione ai passeggeri attraverso strumenti grafici aggiornati che hanno seguito l'evolversi dei lavori (mappe, orario dei voli, carta dei servizi, cartellonistica informativa nel Terminal e sulla viabilità). Inoltre, è stato utilizzato ampiamente lo strumento social di Twitter, che ha seguito in tempo reale i cantieri dando aggiornamenti ai passeggeri e fornendo feedback e risposte.

A fronte di cambiamenti molto veloci nel modo in cui le persone accedono alle informazioni, SAB sta innovando ed ampliando le proprie proposte dai più tradizionali strumenti di comunicazione (brochure, comunicati stampa, *house organ*, sito internet, newsletter online) ai più moderni ed interattivi (App, Info Voli SMS, social media).

Nel corso del 2013 ha preso il via il lavoro di revisione del sito internet, che vedrà la luce nel 2014 con una maggiore semplificazione della navigazione e visibilità dei contenuti e servizi dell'aeroporto. Il sito attuale risale infatti al 2009 e nell'arco di 4 anni gli standard di progettazione, le tecnologie disponibili, e non ultime le *user expe-*

*rience* degli utenti, si sono notevolmente evoluti, determinando di fatto la necessità di allinearsi ai nuovi trend di sviluppo.

Nella progettazione del nuovo sito si è cercato di allinearsi ai principali trend del mercato, prevedendo, oltre ai contenuti di carattere aeronautico, una maggiore interazione fra il pubblico e le opportunità commerciali offerte dall'aeroporto. Per quanto riguarda la fruizione dei servizi online, la principale novità riguarda l'*e-commerce* dei servizi Parcheggio e Vip Lounge.

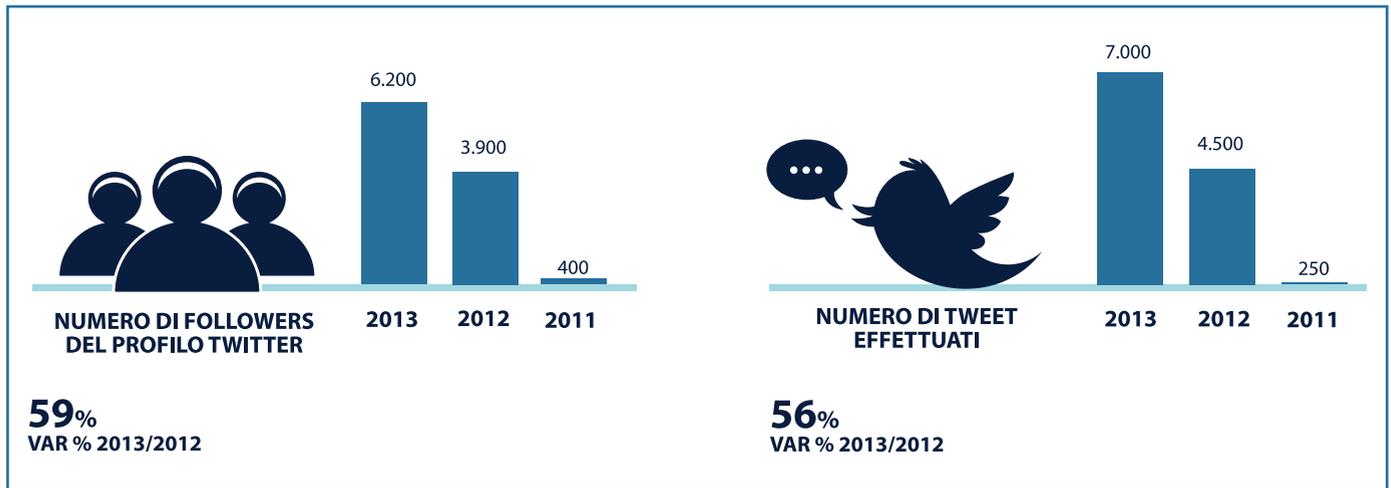
Tabella 14 ► **Utilizzo dei mezzi di comunicazione esterna**

	 SITO INTERNET DESKTOP	 SITO INTERNET MOBILE*	 APP IPHONE**	 APP ANDROID***	 NEWSLETTER
<b>2013</b>	2.312.984	607.258	8.860	2.104	25.611
<b>2012</b>	2.676.952	300.546	8.500	1.421	21.084
<b>2011</b>	1.378.741	-	962	-	16.656
<b>VAR 2013/2012</b>	-14%	102%	4%	48%	21%
	Numero visite	Numero visite	Numero installazioni	Numero installazioni	Numero iscritti

\* Servizio attivo da agosto 2010  
 \*\* Servizio attivo da dicembre 2011  
 \*\*\* Servizio attivo da aprile 2012



Grafico 6 ► Utilizzo dei social network



Il profilo Twitter dell'Aeroporto di Bologna ha confermato la propria leadership per numero di *followers* e per attività tra gli scali italiani. Le informazioni più apprezzate sono quelle relative all'operatività dello scalo e dei voli, soprattutto con riferimento a situazioni meteo particolari, seguite da quelle su nuovi collegamenti e nuovi servizi. Alle domande viene data risposta in tempi brevi, e comunque tendenzialmente entro un'ora. Per il

2014, vista la sempre più evidente richiesta da parte degli utenti di ricevere *feedback* dal profilo Twitter anche nel weekend e al di fuori degli orari "di ufficio", si è deciso di sperimentare una copertura più ampia.

Il 2013 è stato inoltre caratterizzato dal rinnovamento della rivista BLQUI, *houseorgan* di SAB, sia nel formato e nella grafica sia nella modal-

tà di diffusione. I 4 numeri sono stati stampati in 30 mila copie, distribuite in allegato gratuito con il principale quotidiano della città. Copie del BLQUI sono inoltre state messe a disposizione dei passeggeri, con appositi totem, in 5 punti del Terminal.

### 3.2.3 Il comfort in aeroporto

Così come per il 2012, gli obiettivi di qualità sul comfort sono stati tarati temporaneamente su una prospettiva di mantenimento per via dei lavori di riqualifica che, inevitabilmente, impattano in modo importante su questo aspetto.

A consuntivo la percezione del comfort si è mantenuta stabile rispetto al 2012, anche se la soddisfazione per le pulizie di aerostazione e toilettes è sensibilmente diminuita.

Per quanto riguarda quest'ultimo aspetto si segnala la riqualifica di quasi tutti i blocchi bagno e l'estensione del **Cleaning Call**, il sistema volto a garantire una gestione più efficiente del servizio di pulizia attraverso il monitoraggio dell'afflusso degli utenti ai servizi igienici, su un totale di undici blocchi.



Tabella 15 ► Indicatori sul comfort della permanenza in aeroporto

		2013	2012	2011	Andamento
Percezione sul livello di pulizia aerostazione	passengeri soddisfatti	88,3%	90,0%	91,4%	Negativo
Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes	passengeri soddisfatti	87,8%	89,1%	90,4%	Negativo
Percezione complessiva sul livello di comfort	passengeri soddisfatti	95,0%	94,9%	92,9%	Stazionario

Entro la primavera 2014 dovrebbe poi essere assegnato il nuovo appalto per le pulizie, che conterrà un sistema premiante legato alla soddisfazione dei passeggeri e degli operatori aeroportuali, che sarà registrata con cadenza trimestrale.

Nel 2013, in relazione ai temi emersi dalle indagini di *customer satisfaction*, è stato progettato il posizionamento delle nuove sedute in sala imbarchi (*Schengen* ed extra *Schengen*) e delle postazioni di ricarica dei dispositivi elettronici in tutta l'aerostazione.

Attenzione al comfort e alla qualità caratterizzano inoltre i servizi offerti agli ospiti della Marconi Business Lounge. Dopo il lancio nel 2012 si è consolidato il servizio Vip *YouFirst*, volto a soddisfare le esigenze di una clientela *Premium* attraverso servizi altamente personalizzati e personale dedicato per tutta la durata della permanenza in aeroporto.

Il business *meeting room*, pur a sostanziale parità di numero di eventi, è in crescita rispetto allo scorso anno in termini di ore di utilizzo (+12%). E' invece ormai consolidata la suddivisione per categoria di utenti, con una netta prevalenza delle aziende per finalità di tipo commerciale e formativo, e dei vettori per esigenze prevalentemente formative. Anche nel corso del 2013 sono state ospitate diverse delegazioni internazionali in occasione di convegni di Associazioni. Inoltre, in considerazione del trend in aumento degli utilizzatori della Lounge e per garantire il miglior comfort agli ospiti anche nei momenti di maggior picco degli accessi, nel corso del 2013 la MBL è stata oggetto di un'importante opera di restyling che ha visto la nascita di una nuova area relax, notevolmente differenziata per design e arredi, di circa 100 metri quadrati di superficie.

Nel 2013, oltre all'ormai consolidata analisi di *customer satisfaction* rivolta ai passeggeri, SAB ha proseguito le interviste atte ad indagare la soddisfazione dei vettori che hanno usufruito dei servizi MBL. Le interviste hanno evidenziato un grado di soddisfazione pari a 5 (su scala a 6) sia per quanto riguarda la professionalità del personale che i servizi offerti ai passeggeri e ai vettori stessi.

### 3.2.4 La qualità dell'offerta commerciale

La fine dei lavori di riqualifica determina un' area commerciale complessiva di circa 5.900 mq. Nel corso dell'anno sono state consegnate nuove aree e sono stati ridefiniti i flussi passeggeri, per una migliore fruizione dell'aeroporto, anche sotto il profilo commerciale. Nel 2013 sono inoltre stati inaugurati i nuovi Duty Free Heinemann, svilup-

Tabella 16 ► **Passeggeri che hanno usufruito della MBL**

	2013	2012	2011	Var % 2013/2012
Passeggeri che hanno usufruito della MBL	88.869	87.745	84.942	1,3%

Tabella 17 ► **Clienti del Business Center**

	2013	2012	2011	Var % 2013/2012
Aziende	76%	77%	62%	-1,3%
Enti – Istituzioni	8%	8%	21%	0,0%
Vettori	11%	10%	13%	10,0%
Varie (Tour Operator, Car Rent, ...)	5%	5%	4%	0,0%
<b>Numero totale</b>	<b>96</b>	<b>95</b>	<b>113</b>	<b>1,1%</b>

pati secondo il nuovo *concept* del *walk through*, progettato per valorizzare l'esperienza del passeggero nella fase di attesa dell'imbarco. Nella prima metà del 2013, inoltre, ha aperto il supermercato Carrefour Express, con il nuovo format Travel in area arrivi, a servizio sia della comunità aeroportuale che dei passeggeri. Il nuovo punto vendita offre ai propri clienti tutti i servizi tipici dei supermercati di prossimità come la consegna della spesa a domicilio e il servizio di lavanderia. A livello complessivo, la tipologia dei punti vendita e la relativa localizzazione sono espressione di un progetto finalizzato alla valorizzazione delle eccellenze locali unite alla presenza dei più importanti brand del mercato.



Gráfico 7 ► **Estensione delle aree commerciali**

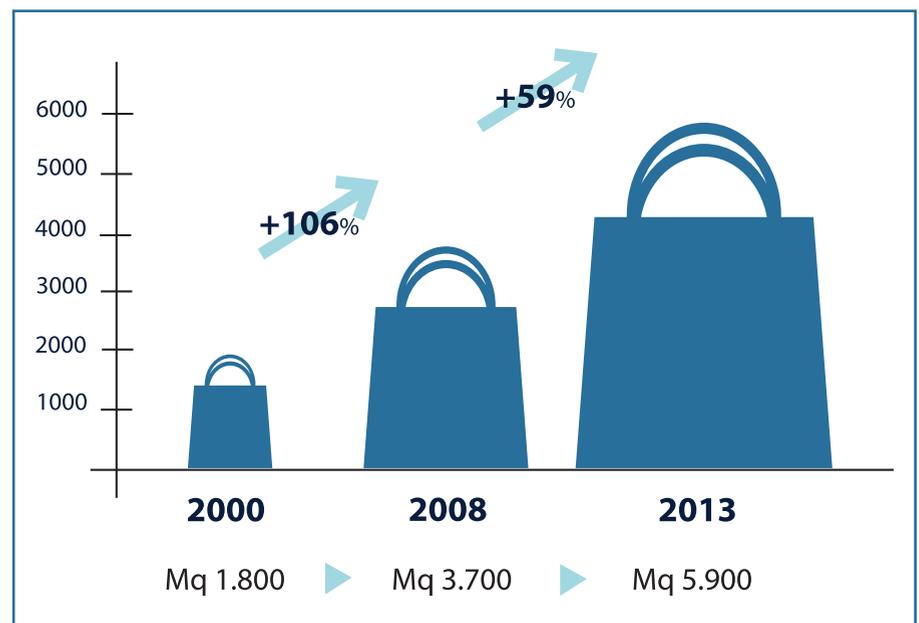
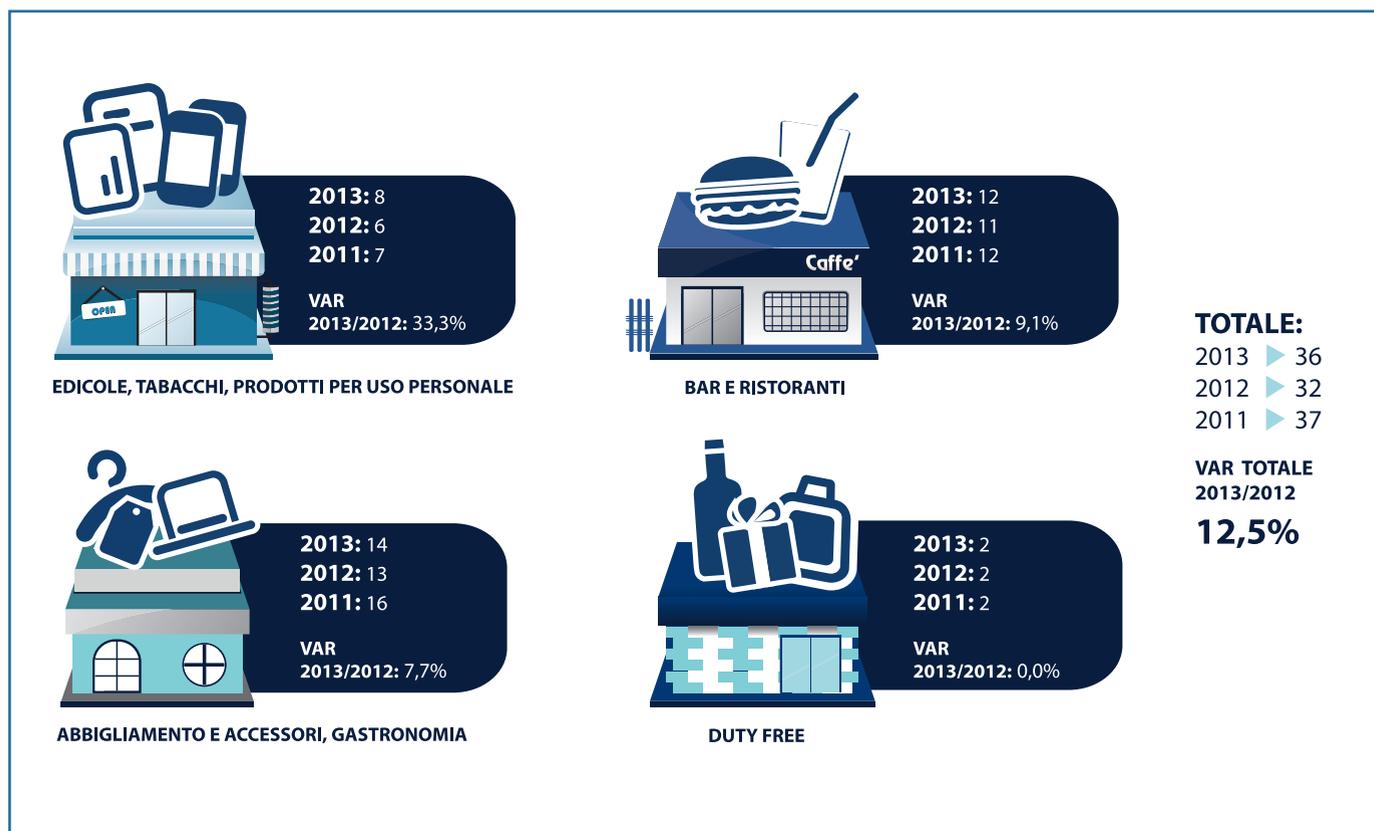




Figura 8 ► Numero di negozi nel Terminal per categoria merceologica



34

Nel 2013, in considerazione dei disagi imposti dai cantieri, è stata sospesa l'attività di rilevazione del *Mystery Client*. Questa attività verrà però ripresa ad inizio 2014, con un perimetro più ampio (servizi bancari, avvolgi-bagagli, cambiavalute, ...) e un'attenzione più focalizzata a mettere in luce sul fronte *retail* gli elementi qualificanti per offrire una ottima esperienza di viaggio al passeggero. SAB è impegnata nella verifica dei prezzi e delle iniziative promozionali, così da assicurare la massima trasparenza per il consumatore.

L'Aeroporto di Bologna svolge infatti analisi di benchmark sui prezzi dei prodotti offerti da altri operatori del territorio e della concorrenza. Inoltre raccoglie e analizza i suggerimenti provenienti dai passeggeri tramite il sistema qualità e le indicazioni che emergono dalle rilevazioni di *customer*

*satisfaction*, audit, segnalazioni dei passeggeri e *mystery client*.

### 3.2.5 La garanzia della sicurezza operativa

Il *Safety Management System* è il sistema di gestione per la sicurezza operativa previsto da ENAC per tutti gli aeroporti, finalizzato a garantire il raggiungimento e il continuo miglioramento degli obiettivi di *Safety*. Il sistema, attraverso un software di reporting, consente il monitoraggio costante degli eventi offrendo un cruscotto di dati sempre disponibili. Il numero considerevole di dati raccolti è indice di una maggiore sensibilità raggiunta da parte degli operatori.

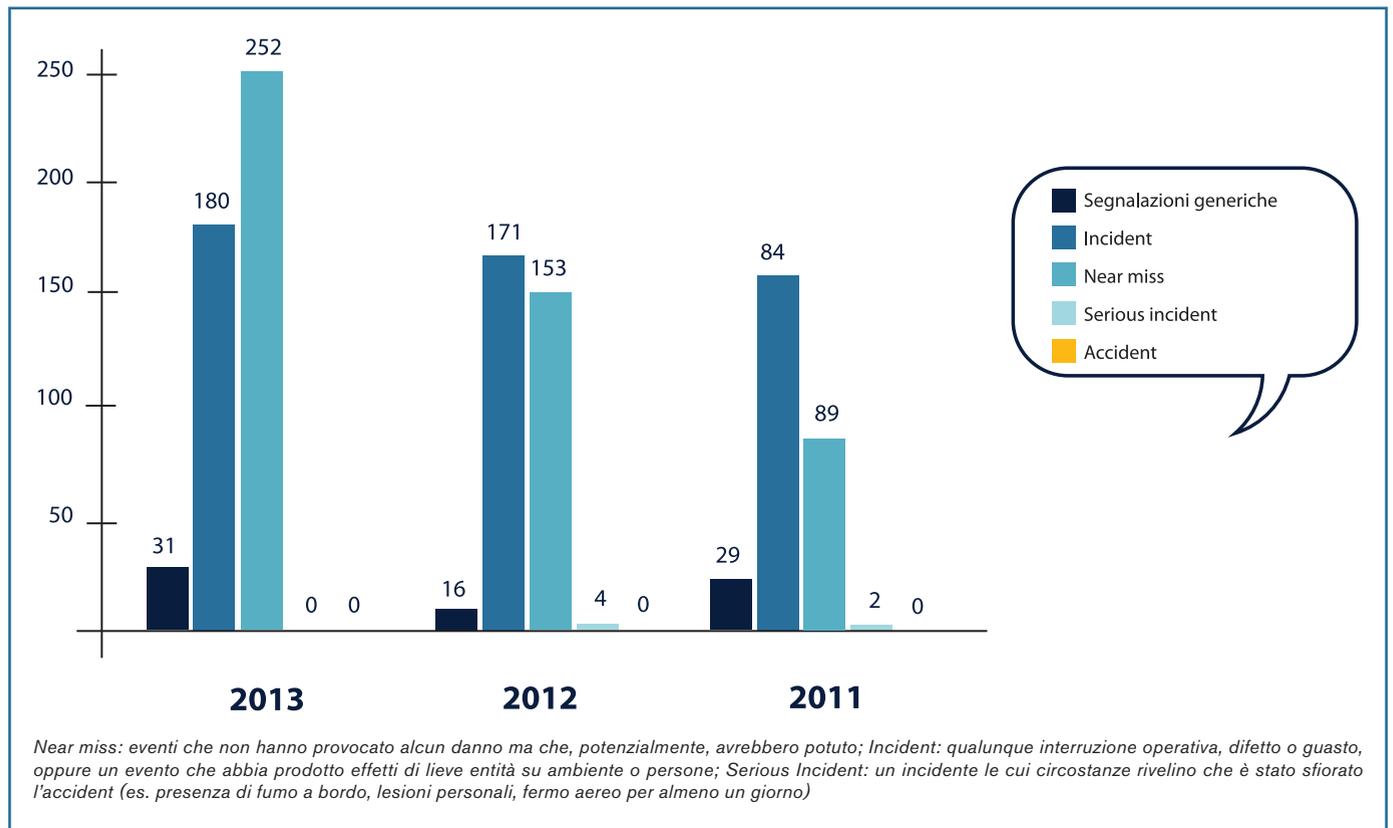
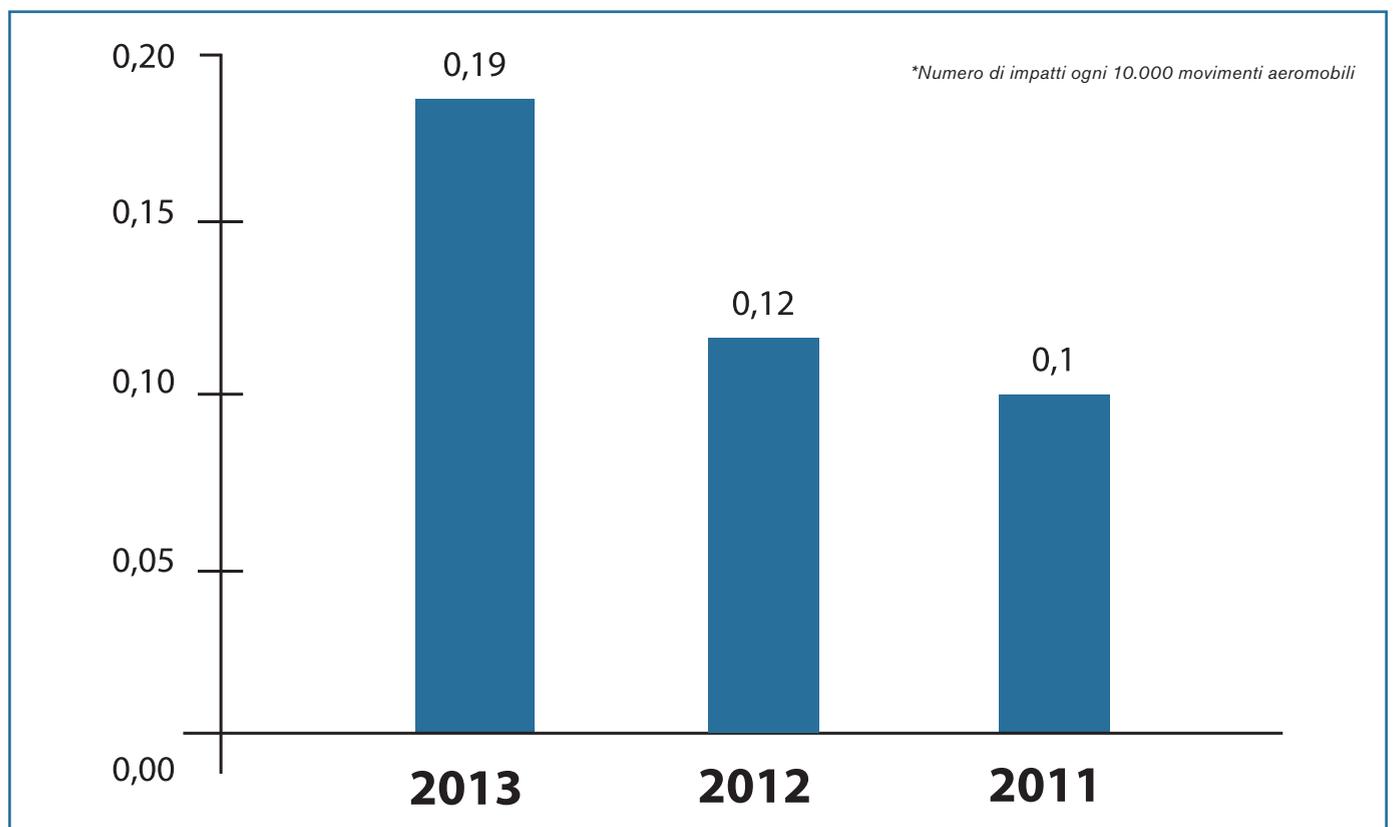
Al fine di migliorare la gestione della sicurezza

lato volo, unitamente alle attività ispettive già colaudate negli anni precedenti, SAB ha avviato l'implementazione di un software che possa supportare gli addetti nella puntuale segnalazione delle eventuali criticità identificate. Prosegue inoltre la consueta attività di prevenzione e sensibilizzazione sul rischio di impatti tra aeromobili e avifauna, anche attraverso l'attivazione di tavoli tecnici con le amministrazioni locali.

Dal monitoraggio degli ultimi anni si registra un forte aumento, in linea con il trend nazionale, degli avvistamenti di volatili in prossimità dell'area di movimento che dal 2010 al 2013 sono passati da 89.494 a 139.049. Partendo da questa premessa, dunque, le misure applicate dal Gestore in termini di allontanamento possono essere ritenute efficaci.

Tabella 18 ► Percezione su disponibilità, qualità e prezzi dei negozi

		2013	2012	2011	Andamento
Rapporto qualità / prezzo bar	% pax soddisfatti	71,2%	65,7%	67,6%	Positivo
Rapporto qualità / prezzo ristorante self service	% pax soddisfatti	82,4%	80,7%	79,2%	Positivo
Rapporto qualità / prezzo prodotti (negozi/edicole)	% pax soddisfatti	90,9%	88,6%	90,3%	Positivo

Grafico 8 ► **Eventi registrati nell'anno**Grafico 9 ► **Andamento del rateo\* del numero di impatti**

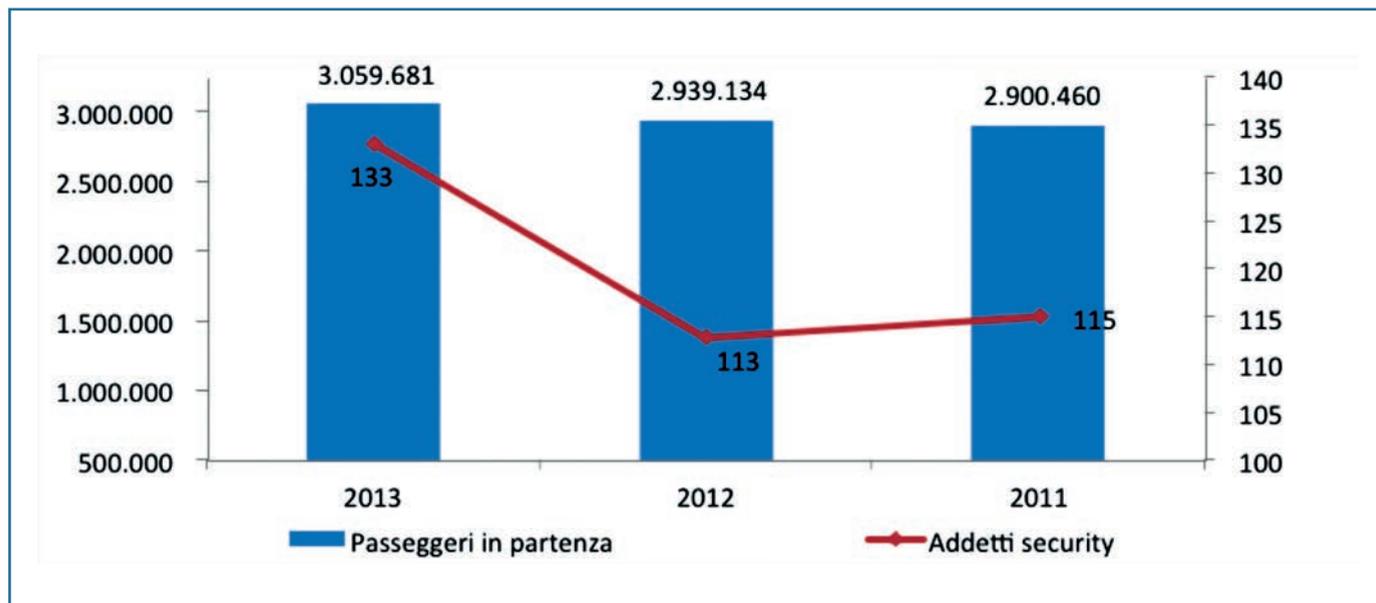


Secondo le disposizioni ENAC, SAB si occupa inoltre di effettuare i **controlli di sicurezza** ai varchi in raccordo con gli altri Enti di Stato coinvolti nella verifica di passeggeri e bagagli. Con

l'obiettivo di adeguare la capacità di controllo dei passeggeri allo sviluppo del traffico previsto nei prossimi anni, mantenendo un elevato standard di servizio in termini di tempi di attesa, nel 2013

sono stati inseriti nell'organico nuovi addetti alla **security** e sono state introdotte nuove apparecchiature capaci di coniugare affidabilità e rapidità dei controlli.

Grafico 10 ► Numero di passeggeri in partenza e addetti security



36





<b>4.1</b>	LA GESTIONE AMBIENTALE	<b>40</b>
<b>4.2</b>	IL RUMORE AERONAUTICO	<b>40</b>
	<b>4.2.1</b> GLI INTERVENTI DI CONTENIMENTO	<b>40</b>
<b>4.3</b>	LA LOTTA AL CAMBIAMENTO CLIMATICO	<b>41</b>
<b>4.4</b>	I CONSUMI ENERGETICI E IDRICI	<b>42</b>
<b>4.5</b>	LA GESTIONE DEI RIFIUTI	<b>43</b>



 **Aeroporto di Bologna**



#### 4.1 La gestione ambientale

Gli obiettivi strategici di crescita del volume di traffico sono strettamente connessi al potenziamento infrastrutturale dell'Aeroporto che, d'altra parte, comporta degli impatti sull'ambiente circostante e sulle persone che vivono nelle zone limitrofe al sedime aeroportuale.

Perciò lo sviluppo dell'Aeroporto, sin dalle fasi di pianificazione degli interventi, deve avvenire bilanciando le crescenti esigenze di mobilità espresse dal territorio con la necessità di tutelare l'ambiente circostante e la qualità della vita della comunità locale.

Per questa ragione il **Piano di Sviluppo Aeroportuale (Masterplan)**, che identifica le strategie e gli interventi infrastrutturali per portare la capacità dell'Aeroporto di Bologna fino a 10 milioni di passeggeri entro il 2023, è stato oggetto di procedimento di **Valutazione Impatto Ambientale (VIA)** conclusosi nel 2012 con l'approvazione da parte degli organi ministeriali preposti.

#### 4.2 Il rumore aeronautico

Il rumore aeronautico è l'aspetto ambientale più significativo delle operazioni aeroportuali e assume i connotati di elemento inquinante nel momento in cui produce disturbo all'uomo. Pertanto lo scopo primario della sua gestione è la riduzione del numero di persone soggette ai livelli critici di inquinamento acustico.

Per tenere costantemente sotto controllo i livelli di rumore, come previsto dalle normative nazionali, e di verificare il rispetto o meno delle procedure da parte delle compagnie aeree, l'Aeroporto di Bologna è dotato di un **sistema di monitoraggio** del rumore aeroportuale, attivo dal 2001 e completamente rinnovato da SAB nel 2010, costituito da centraline dislocate nel territorio circostante. I dati raccolti sono elaborati in rapporti mensili che SAB condivide con gli enti territoriali locali e pubblicati sul sito internet.

Per consolidare la validità e attendibilità dei dati elaborati, inoltre, ARPA effettua periodicamente dei rilevamenti in parallelo utilizzando proprie apparecchiature.

#### 4.2.1 Gli interventi di contenimento

Le società di gestione aeroportuale non dispongono dell'autorità per intervenire direttamente sui comportamenti delle compagnie aeree, né imporre loro limiti alla rumorosità delle operazioni di decollo o atterraggio attraverso sanzioni o politiche di esclusione dallo scalo. Ciò nonostante, SAB collabora attivamente con le compagnie aeree che operano presso l'aeroporto con azioni di **sensibilizzazione**, rappresentate nel 2013 da specifici incontri di condivisione dei risultati di monitoraggio e condivisione delle procedure, finalizzate a limitare il più possibile i decolli sulle zone abitate in determinate fasce orarie e a favorire il rispetto delle procedure di volo antirumore. Un valido strumento di contenimento del rumore

è rappresentato dalle **procedure di decollo e atterraggio antirumore**. A questo proposito, il 10 gennaio 2013 sono entrate in vigore le nuove procedure di salita iniziale per i decolli che avvengono in direzione Bologna. La campagna di monitoraggio svolta nel corso dell'anno ha consentito di misurare gli effetti ambientali associati alle nuove procedure; nello specifico, è stata condotta un'analisi non soltanto in termini di rumore al suolo ma anche di popolazione esposta ai livelli di inquinamento acustico. Le valutazioni a consuntivo dell'anno 2013 hanno portato a rilevare una riduzione del 44% della popolazione interessata dal rumore aeroportuale (inteso con livello equivalente di pressione sonora per il periodo diurno maggiore di 50 dB).

Sempre con l'obiettivo di ridurre al minimo l'inquinamento acustico prodotto dalle attività aeroportuali, nel corso del 2013 si sono conclusi i lavori di implementazione del secondo sistema ILS (*Instrument Landing System*) che, dopo il collaudo di ENAV, permetterà di ridurre sensibilmente i decolli sul lato Bologna (il più rumoroso).



Tabella 19 ► **Popolazione soggetta al rumore aeronautico (LVA > 50dB)**

Fasce di rumore (LVA)	2013	2012	2011	2003 (anno base)	Var. % 2013/2012	Var. % 2013/2003
50 – 55	13.231	24.502	27.006	32.854	-46,0%	-46,0%
55 – 60	4.608	7.549	7.950	11.456	-39,0%	-39,0%
60 – 65	3.486	3.482	3.675	4.628	0,1%	0,1%
65 – 75	18	20	22	22	-10,0%	-18%
> 75	-	-	-	-	-	-
<b>TOTALE</b>	<b>21.343</b>	<b>35.553</b>	<b>38.653</b>	<b>48.960</b>	<b>-40%</b>	<b>-56%</b>

Tabella 20 ► **Variazione del LVA medio mensile rispetto al numero di movimenti**

	2013	2012	2011	Var. % 2013/2012
LVA medio mensile espresso in dB(A)*	61,20	61,60	62,45	-9%**
Numero movimenti	65.392	67.529	62.153	-3%

\* Dati relativi alla centralina acustica n°6 del sistema di monitoraggio ed espressi in dB(A).

\*\* In base alle leggi matematiche che regolano il rumore, uno scostamento di 3 dB equivale al raddoppio o al dimezzamento del livello acustico misurato. A titolo di esempio, un evento sonoro di 55 dB equivale al doppio rispetto ad uno di 52 dB.

Il 2013 riporta un netto miglioramento dell'impatto acustico sulla città in termini di popolazione interessata dal rumore aeroportuale.

Tale risultato è da attribuirsi, oltre che alle nuove procedure, alla diminuzione del numero di movimenti rispetto all'anno precedente.

La gestione dell'impatto acustico è uno dei temi più sentiti dalla popolazione che risiede nei pressi dell'aeroporto. L'impegno di SAB ad una comu-

nicazione trasparente e ad un dialogo continuo con il territorio è testimoniato anche dalla costituzione nel 2003 del Gruppo Tecnico Rumore che coinvolge il Comune di Bologna, il Comune di Calderara di Reno, l'ARPA, la Provincia di Bologna e il Quartiere Navile.

L'obiettivo è instaurare un rapporto aperto e collaborativo con gli Enti del territorio al fine di prevenire e gestire l'insorgere di criticità.

### 4.3 La lotta al cambiamento climatico

Il contenimento delle emissioni atmosferiche è uno dei principali obiettivi perseguiti per ridurre l'impatto ambientale della propria attività.

L'Aeroporto di Bologna ha realizzato un processo strutturato di monitoraggio e gestione delle proprie emissioni di CO<sub>2</sub>, adottando la metodologia prevista dal programma internazionale di certificazione **Airport Carbon Accreditation** promossa da ACI-Europe.

Il programma, che prevede quattro livelli di accreditamento in funzione dei risultati raggiunti, si propone di incentivare le società di gestione ad adottare processi per la mappatura, la riduzione e l'ottimizzazione dei propri impatti.

L'adesione al programma richiede inoltre di esplicitare espressamente un programma di riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> rispetto ad un anno base, che deve essere rispettato per mantenere il livello di accreditamento raggiunto: (vedi tabella)

Emissioni relative	2012	2013	2014	2015	2016
CO <sub>2</sub> emesse sul numero totale di passeggeri (Kg)	1,44	1,43	1,41	1,40	1,39





Entro il 2016 SAB intende ridurre l'emissione di CO<sub>2</sub> relativa del 36% rispetto ai valori del 2008, fissato come anno di riferimento in quanto anno di avvio della procedura di accreditamento. Per il 2013, a riconoscimento dei risultati conseguiti, l'Aeroporto di Bologna ha mantenuto il Livello 2 **Reduction** conquistato nel 2012.

La *Carbon Footprint* aeroportuale è risultata in calo rispetto all'anno precedente. Tale successo è il risultato di numerose azioni tra cui la più rilevante risulta essere l'intervento tecnologico sull'illuminazione del Terminal, con installazione di corpi illuminanti a tecnologia LED, che ha consentito di risparmiare circa 1 milione kWh. Occorre inoltre precisare che anche l'uscita della ex controllata Marconi Handling dal confine organizzativo di SAB ha inciso sulla riduzione delle emissioni che comunque, anche a perimetro omogeneo, risultano in calo dell'8%.

Tabella 21 ► Emissioni dirette ed indirette relative alle sorgenti sotto il diretto controllo operativo e funzionale di SAB

Emissioni	2013	2012	2011	Var. % 2013/2012
Emissioni di CO <sub>2</sub> (Kg)	7.437.810	8.754.642	8.554.603	-15,0%



Tabella 22 ► Emissioni in relazione al numero di passeggeri

Emissioni	2013	2012	2011	Var. % 2013/2012
CO <sub>2</sub> emesse sul numero totale di passeggeri (Kg)	1,20	1,47	1,45	-18,4%

Nell'ottica di rafforzare il percorso di miglioramento delle prestazioni ambientali, l'Aeroporto, insieme alla Provincia di Bologna, prosegue nella sua adesione al progetto Europeo **Clean Airport Decarbonated Regions (D-AIR)** sviluppato nell'ambito del programma di cooperazione territoriale **INTERREG IVC**.



Il progetto D-AIR, che vede coinvolti numerosi aeroporti Europei, ha l'obiettivo di fornire supporto economico per lo sviluppo di programmi innovativi di riduzione delle emissioni atmosferiche generate sia dall'attività aeroportuale che dal traffico stradale indotto dall'aeroporto.

Nell'ambito della partecipazione al progetto, nel corso del 2013 sono stati condotti studi specifici in campo energetico e trasportistico, orientati ad individuare azioni di miglioramento sia nelle prestazioni energetiche delle infrastrutture aeroportuali sia nell'accessibilità di superficie.

#### 4.4 I consumi energetici e idrici

L'andamento dei consumi energetici, che presenta talvolta differenze marcate con l'anno precedente, è il risultato delle seguenti azioni:

- Riqualfica Terminal passeggeri soprattutto per quanto riguarda i consumi di metano (imputabili ai cantieri) e la riduzione dei consumi di energia elettrica (nuova illuminazione a LED)
- Uscita di Marconi Handling dal confine organizzativo di SAB che ha inciso sul consumo complessivo di gasolio.

Tabella 23 ► Consumi energetici (\*)

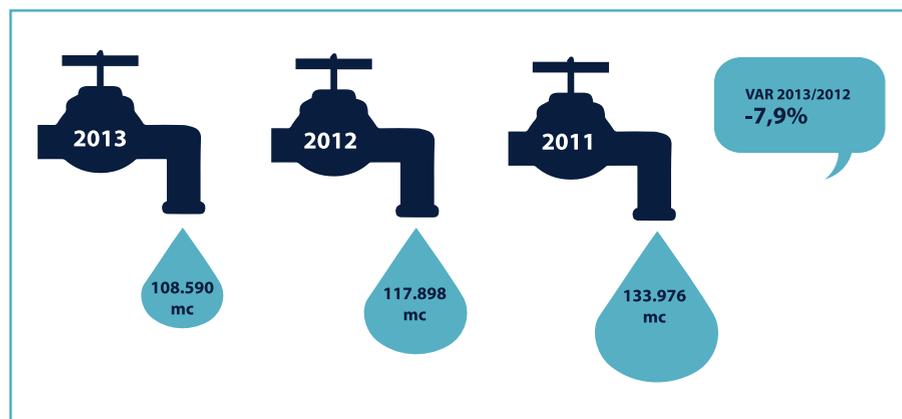
Fonti	2013	2012	2011	Var % 2013/2012
Metano (mc)	528.031	588.420	444.902	-10,3%
Gasolio riscaldamento (kg)	188.516	196.419	215.169	-4,0%
Gasolio autotrazione (l)	48.246	434.272	368.760	-88,9%
Benzina (l)	21.031	17.966	16.843	17,1%
Energia elettrica (kWh)	13.272.338	14.270.237	14.839.432	-7,0%
- di cui Fotovoltaico (kWh)	76.072	76.916	87.397	-1,1%
- di cui acquistata (kWh)	13.196.266	14.193.321	14.752.035	-7,0%

(\*) Metodo di classificazione previsto dal GHG Protocol, protocollo internazionale che definisce il criterio di misurazione delle emissioni di gas effetto serra collegate al ciclo di vita di prodotti e servizi, indicato come metodo di rendicontazione dal programma Airport Carbon Accreditation.

Nel corso del 2013 è stato inoltre svolto l'iter di implementazione del **sistema di gestione dell'energia ISO 50.001**, ora del tutto integrato con gli altri esistenti (ISO 9001 - ISO 140001 - OHSAS 18001 - ACA) e l'obiettivo per i prossimi anni sarà il mantenimento della certificazione energetica.

Nel corso dell'anno 2013 è stato svolto un intenso lavoro di controllo dei consumi idrici che ha portato ad una **gestione ottimizzata del fabbisogno**. Questa, in concomitanza ad una rilevazione tempestiva degli sprechi e ad una manutenzione ottimale della rete di distribuzione idrica ha permesso di ridurre il consumo di acqua del 7,9% rispetto all'anno precedente.

Figura 8 ► **Consumi totali di acqua**



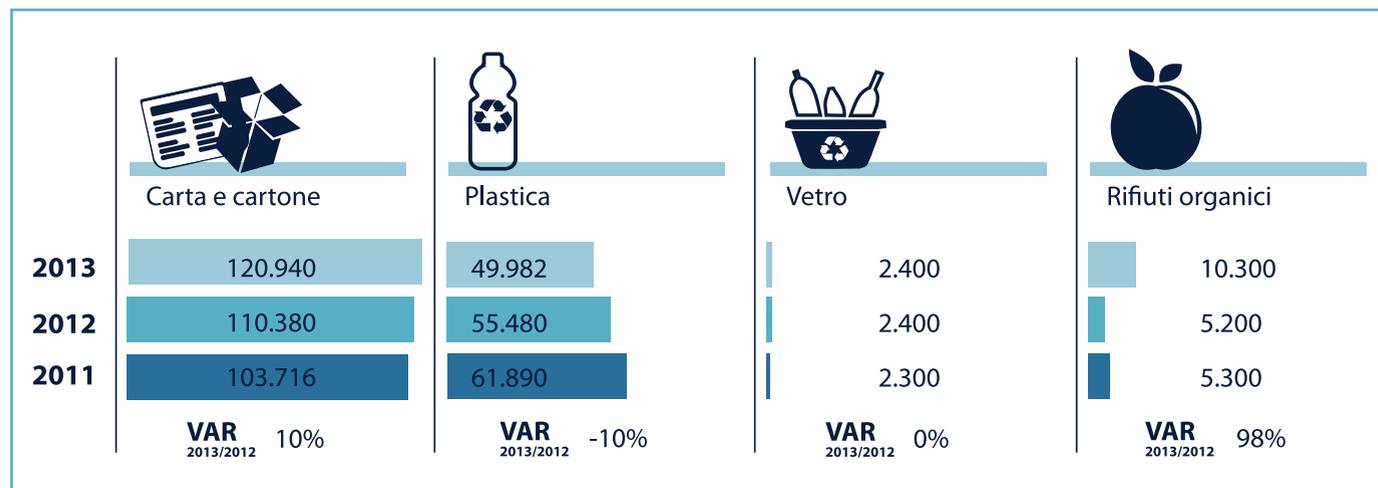
#### 4.5 La gestione dei rifiuti

La raccolta differenziata dei rifiuti urbani e/o assimilati mantiene i buoni livelli quantitativi e qualitativi raggiunti nei precedenti anni, indice di una buona cultura in chi conferisce e di sensibilità in chi ritira e seleziona i rifiuti.

Tabella 24 ► **Percentuale di differenziazione dei rifiuti urbani e/o assimilati**

Fonti	2013	2012	2011	Var. % 2013/2012
Percentuale dei rifiuti urbani e/o assimilati avviati a raccolta differenziata	24,9%	24,4%	25,2%	0,5%

Tabella 25 ► **Peso totale dei rifiuti raccolti e differenziati per tipologia**



L'aumento significativo del dato relativo alla raccolta della carta, del vetro e soprattutto dei rifiuti organici, è indice di una accresciuta sensibilità di passeggeri e comunità aeroportuale, dando atto all'attività di sensibilizzazione effettuata da SAB nel corso dell'anno, specialmente verso gli esercizi di ristorazione con incontri ad hoc.



<b>5.1</b>	<b>I NUMERI</b>	<b>46</b>
<b>5.2</b>	<b>LA VALORIZZAZIONE DELLE PERSONE</b>	<b>47</b>
<b>5.3</b>	<b>LE POLITICHE FORMATIVE</b>	<b>47</b>
<b>5.4</b>	<b>LA QUALITÀ DEL LAVORO</b>	<b>48</b>
<b>5.5</b>	<b>LA TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA DEI LAVORATORI</b>	<b>48</b>
	<b>5.5.1</b> FORMAZIONE E RISULTATI	<b>48</b>
	<b>5.5.2</b> LA TUTELA DEI LAVORATORI NEGLI APPALTI	<b>49</b>

**AEROPORTO DI BOLOGNA**  
**PLANNING SETTIMANALE**

**VOLI**

DA	LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENEDI	SABATO	DOMENICA
PER	BLQ						
	FRA LIS PAR BER WIE ROM MAD MOS KIE PAL TOR NAP LAN	FRA LIS PAR BER WIE ROM MAD MOS KIE PAL TOR NAP LAN	FRA LIS PAR BER WIE ROM MAD MOS KIE PAL TOR NAP LAN	FRA LIS PAR BER WIE ROM MAD MOS KIE PAL TOR NAP LAN	FRA LIS PAR BER WIE ROM MAD MOS KIE PAL TOR NAP LAN	FRA LIS PAR BER WIE ROM MAD MOS KIE PAL TOR NAP LAN	FRA LIS PAR BER WIE ROM MAD MOS KIE PAL TOR NAP LAN

**Aeroporto di Bologna**

Dec...

Orizzontale:  Allineamento

Verticale:  Allineamento

Orientamento:  Testo a capo

Rientri e unione:  Riduci e adatti

Rientro: 0



### 5.1 I numeri

Le persone di SAB sono state in media 349 (FTE- Full Time Equivalent) per l'anno 2013, valore in linea con l'anno precedente (-1% rispetto al 2012).

Da un punto di vista anagrafico l'età media aziendale è di poco superiore ai 42 anni, mentre le fasce di anzianità aziendale riflettono il percorso di crescita e di rinnovamento intrapreso dall'Aeroporto con una larga percentuale di persone presenti in azienda da meno di 10 anni (52%), che ha affiancato nel tempo una solida base di competenze che invece ha visto crescere l'Aeroporto da oltre un decennio (48%).

L'occupazione femminile è pari al 43,30% del totale. Le donne sono presenti in misura importante a tutti i livelli organizzativi: fra gli impiegati, di cui sono la parte numericamente più consistente, fra i Quadri (in particolare, due *Post Holder*<sup>1</sup> su quattro) e fra i Dirigenti, in posizioni rilevanti (Corporate Affairs, Direzione Amministrazione-Finanza e ICT, Strategia Corporate Performance Management) oltre che alla Presidenza della Società.

Tabella 26 ► Numero medio di dipendenti per genere (equivalenti full-time)

	2013	2012	2011	VAR 2013/2012
 <b>DONNE</b>	151	152	152	-1%
<b>UOMINI</b>	198	200	194	-1%
<b>TOTALE</b>	349	352	346	-1%

Grafico 11 ► Tasso di turnover medio

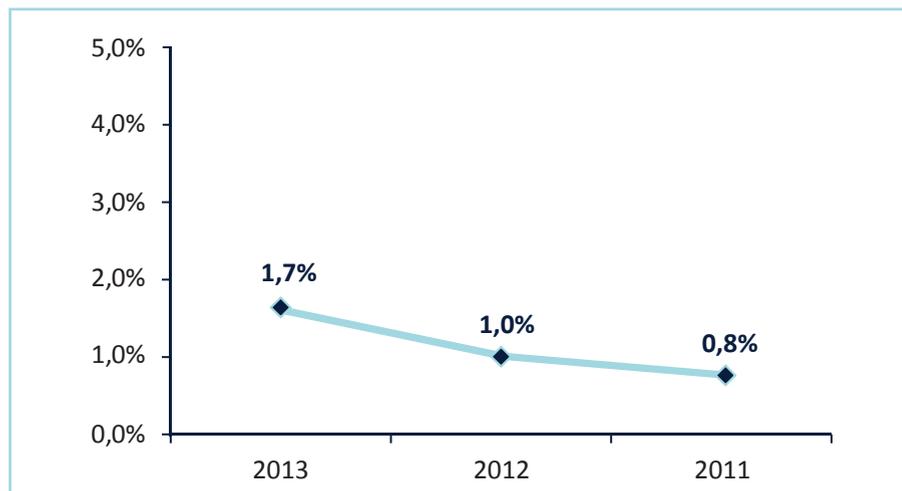


Grafico 12 ► Composizione dell'organico per qualifica

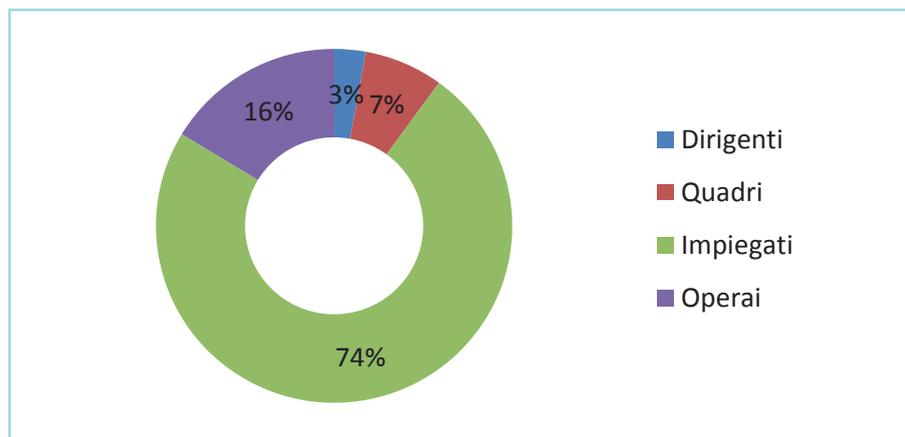
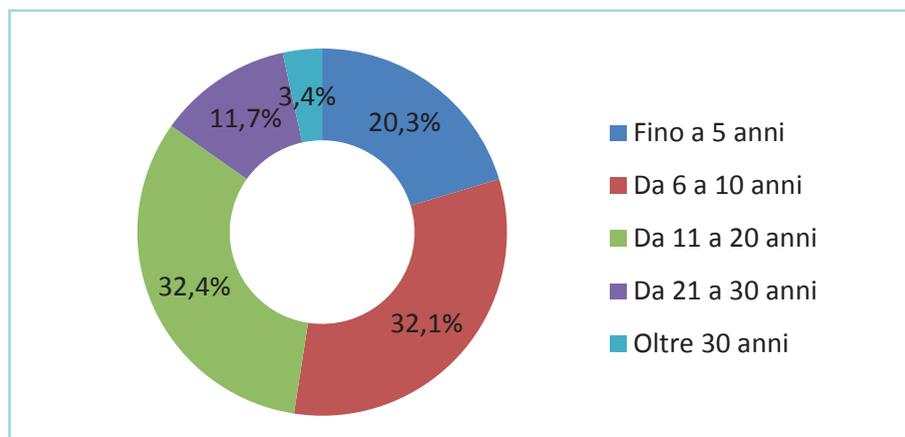


Grafico 13 ► Composizione dell'organico per anzianità di servizio



<sup>1</sup> Figura che si occupa assicurare la conformità dell'aeroporto e della sua gestione ai requisiti regolamentari per le aree e le attività di propria competenza (Movimento, Terminal, Progettazione e Manutenzione)

## 5.2 La valorizzazione delle persone

La valorizzazione dei talenti e il riconoscimento del loro impegno rappresenta per SAB un obiettivo primario. Il sistema di valutazione della performance adottato (*PMS - Performance Management System*) si basa su due pilastri: da un lato, un sistema chiaro per definire gli obiettivi e misurarne il conseguimento per tutti i ruoli chiave, dall'altro una modalità strutturata per la valutazione di competenze messe in campo dalle persone nel conseguimento dei propri obiettivi. Sul medesimo piano di correttezza ed equità interna, avvalendosi anche di una società specializzata, vengono poi definite le **politiche retributive**.

Per quanto riguarda il **sistema premiante** il 2013 evidenzia invece una importante discontinuità. È infatti avvenuta la disdetta del contratto integrativo nella parte che riguarda i parametri e i meccanismi di corresponsione del Premio di Risultato, per la volontà di SAB di avviare un percorso finalizzato ad una miglior gestione del rapporto lavorativo, volto a riconoscere una piattaforma di *welfare* aziendale e a identificare criteri di riconoscimento del premio variabile più vicini al reale andamento dell'impresa.

Si mantiene invece in linea con gli anni precedenti il processo di **valutazione degli Addetti e dei Supervisor** da parte della Direzione *Security* che, così come per gli anni precedenti, prevede che gli Addetti particolarmente meritevoli, tre nel 2013, possano accedere all'abilitazione al ruolo di Supervisore rilasciata da ENAC.

Nel complesso, le persone che ricevono regolarmente valutazioni delle competenze sono oltre il 75% dell'organico totale.

Nel 2013 sono state assegnate internamente 3 posizioni tramite *job posting*: 1 in officina e 2 al coordinamento di scalo (COS), queste ultime riservate agli ex addetti biglietteria. E' poi stata assegnata una *key position* tramite selezione interna per ricoprire il ruolo di Responsabile *Retail e Advertising*.

## 5.3 Le politiche formative

La Formazione costituisce per SAB una leva fondamentale per supportare lo sviluppo professionale, arricchire le competenze e favorire i processi di innovazione, ingredienti indispensabili per confrontarsi con un mercato in continua evoluzione.

Come osservabile dai dati presentati, le ore e i costi dedicati alla formazione evidenziano un trend

Tabella 27 ► Dipendenti che ricevono valutazioni delle competenze (organico medio)

	2013	2012	2011	% rispetto all'organico 2013
Dirigenti	10	11	11	100,0%
Quadri	24	24	24	96,0%
Impiegati	228	228	143	88,7%
Operai	-	-	-	0,0%
<b>Totale</b>	<b>262</b>	<b>263</b>	<b>178</b>	<b>75,1%</b>

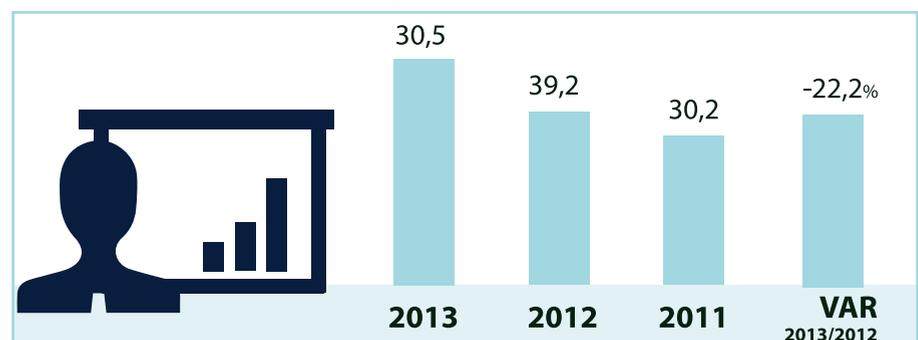
Tabella 28 ► Passaggi di livello avvenuti nell'anno (organico medio)

	2013	2012	2011	Var % 2013/2012
Dirigenti	-	-	2	-
Quadri	-	-	5	-
Impiegati	27	57	26	-53%
Operai	4	2	3	100%
<b>Totale</b>	<b>31</b>	<b>59</b>	<b>36</b>	<b>-47%</b>

Tabella 29 ► Ore di formazione per tipologia

	2013	2012	2011	Var % 2013/2012
Formazione manageriale	5.806	7.880	5.703	-26,3%
Formazione funzionale al ruolo tecnico / specialistica	1.431	1.717	1.845	-16,7%
Formazione sulla <i>Safety</i>	887	825	928	7,5%
Formazione <i>Security</i>	1.642	2.521	1.122	-34,9%
<b>Totale</b>	<b>9.766</b>	<b>12.943</b>	<b>9.501</b>	<b>-24,5%</b>

Grafico 14 ► Ore medie di formazione per dipendente





negativo. Tale dato non è però il risultato di una minore attenzione verso le necessità formative di coloro che operano in aeroporto ma di una migliore calibrazione della durata dei corsi (tipicamente tra le 3 e le 16 ore), di una forte attività di condivisione delle conoscenze tra colleghi, e dell'attivazione di piani di formazione finanziata di una certa consistenza.

#### 5.4 La qualità del lavoro

Nel corso del 2013 SAB ha ritenuto importante proseguire nell'attività di ascolto dei propri dipendenti per quanto concerne le esigenze di conciliazione vita – lavoro. A questo proposito sono state avviate due sperimentazioni di telelavoro, che prevedono lo svolgimento dell'attività lavorativa a domicilio per un giorno alla settimana.

Dopo un primo biennio di avvio, è stato rinnovato l'accordo con la compagnia assicurativa che gestisce la polizza di assistenza sanitaria Integrativa. L'Aeroporto di Bologna ha, primo in Italia, ospitato un'iniziativa di sensibilizzazione e informazione del sistema di previdenza integrativa del settore.

Nell'estate del 2013, a titolo sperimentale, è stata realizzata un'azione di sostegno alle famiglie che ha previsto il rimborso parziale delle spese per campi estivi dei figli dei dipendenti attraverso convenzioni dirette con alcune associazioni del territorio.

All'inizio del 2014 l'azienda ha dato la disdetta dell'accordo integrativo del 2007 che, fra l'altro, stabiliva i parametri e regolamentava il riconoscimento del Premio di Risultato, in quanto intende perseguire un diverso modello di gestione dei dipendenti che riconosca un benessere più diffuso attraverso una piattaforma di *flexible benefits* e di welfare, da integrare con meccanismi di partecipazione diretta dei lavoratori all'andamento economico e qualitativo dell'impresa. È stato avviato un programma di incontri con le Organizzazioni Sindacali al fine di studiare e valorizzare esperienze aziendali già esistenti.

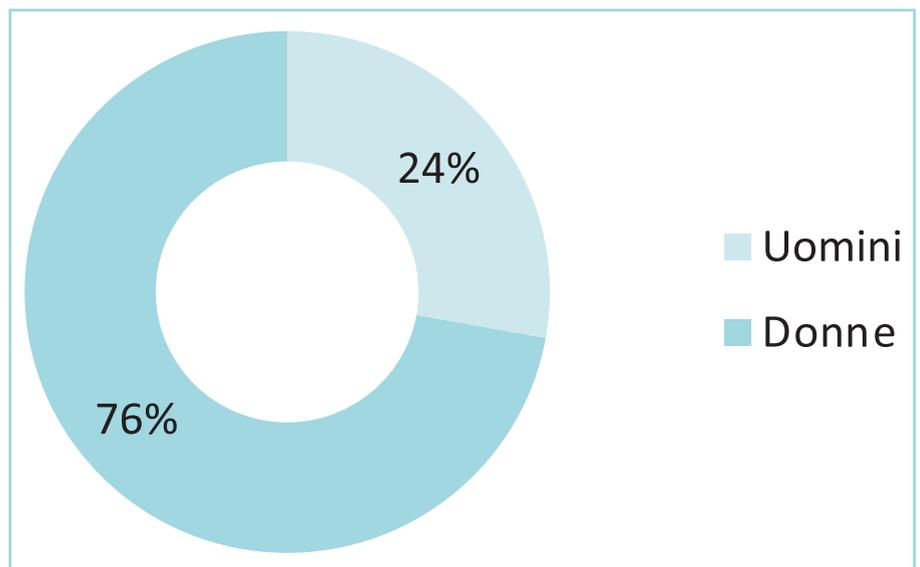
#### 5.5 La tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori

SAB assicura il rispetto delle norme in materia di sicurezza e igiene sul lavoro impegnandosi a promuovere comportamenti corretti e responsabili da parte delle persone che operano nell'Aeroporto, come testimoniato anche dal mantenimento della certificazione del Sistema di Gestione della Sicurezza in conformità alle norme **BS OHSAS 18001**.

Grafico 15 ► Costi per la formazione (in migliaia di Euro)



Grafico 16 ► Utilizzo del part-time per genere



Con l'obiettivo di migliorare la diffusione della cultura della sicurezza nei luoghi di lavoro, nella predisposizione di alcuni corsi di formazione del 2013 è stato applicato il principio del *Taylor made*, ovvero sono stati redatti tenendo conto della realtà in cui si opera.

Inoltre, al fine di rendere più chiara l'azione di sensibilizzazione sul tema della sicurezza e più efficace l'attività di protezione e prevenzione dei rischi, la Direzione Generale ha istituito un tavolo tecnico permanente che, con frequenza tri-quadrimestrale, si incontra per analizzare e discutere le problematiche in materia ed elaborare relativi piani di miglioramento.

Il tavolo tecnico vede la partecipazione diretta del

Datore di lavoro, dei Dirigenti e dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza.

#### 5.5.1 Formazione e risultati

Sono proseguite anche nel 2013 le consolidate attività formative al fine di garantire la consapevolezza dei dipendenti sui rischi e misure di prevenzione ed emergenza, e favorire comportamenti consoni alla salvaguardia della salute e sicurezza propria e dei colleghi.

Gli indici di formazione non si discostano dal trend dell'anno precedente, confermando che il percorso formativo, con particolare riguardo agli aspetti di aggiornamento, si è ormai consolidato.

A tale riguardo, si evidenzia che nel 2013 si è svolto un corso specifico di aggiornamento sui temi della sicurezza per le figure dirigenziali aziendali e per gli addetti alla manutenzione del nuovo sistema di smistamento bagagli.

Nel 2013 si è riscontrata una diminuzione degli infortuni rispetto all'anno precedente (16 contro 19), come confermato anche dalla diminuzione dell'indice di frequenza.

Per quanto riguarda l'entità del danno, l'indice di gravità è rimasto pressoché costante, con un leggero aumento dell'indice di durata media dovuto principalmente ad infortuni in itinere (il 41% delle giornate perse totali è dovuto infatti ad infortuni in itinere che corrispondono al 19% degli infortuni totali)

### 5.5.2 La tutela dei lavoratori negli appalti

Oltre gli aspetti di contrattualistica, in linea con l'impegno profuso negli anni precedenti, si sono mantenute attive le modalità di promozione della sicurezza verso le aziende terze, tramite attività di audit, sorveglianza ed il sistema di segnalazione già da alcuni anni esteso anche a fornitori, clienti e appaltatori.

Tabella 30 ► **Formazione su salute e sicurezza**

	2013	2012	2011
Ore formazione effettuate (ore/anno)	887	844	1.332
Dipendenti che hanno ricevuto la formazione*	29%	33%	30%

\*% rispetto al totale dei dipendenti SAB

Tabella 31 ► **Infortuni**

	Unità di misura	2013	2012	2011
Indice di frequenza	Numero di infortuni avvenuti ogni milione di ore lavorate	28,35	37,29	30,64
Indice di gravità	Numero di giornate mediamente perdute a causa di infortunio ogni 1000 giorni lavorati	0,44	0,40	1,33
Durata media degli infortuni	Durata media degli infortuni in giorni da calendario (giorni complessivi persi, festivi compresi)	10,19	8,84	28,70
Infortuni in itinere	Percentuale	19%	11%	47%













[www.bologna-airport.it](http://www.bologna-airport.it)



MISTO  
Carta da fonti gestite  
in maniera responsabile  
www.fsc.org  
FSC® C101688