

# Sicurezza, tema cogente per le scelte strategiche dei grandi utilizzatori

*a colloquio con Maurizio Callegari, Direzione Sviluppo Grandi Utenti HESA S.p.A.  
a cura di Raffaello Juvara*

**Gli avvenimenti più recenti stanno modificando il comune sentire della sicurezza. Con una deriva comprensibilmente paranoica, i cittadini non si sentono più minacciati nella quotidianità ordinaria solamente da ladri e scippatori, ma anche dai terroristi della “porta accanto”, illimitabili nei luoghi e nelle configurazioni possibili. Poichè gli Stati non possono oggettivamente proteggere tutti ovunque, in che modo può contribuire il privato per mettere in sicurezza se stesso e gli altri?**

Il momento attuale vede giustamente uno spostamento della tematica della sicurezza, che prima era prevalentemente volta alla protezione dei beni e che deve ora essere decisamente indirizzata verso la protezione delle persone, divenute esse stesse “bersaglio primario” e privilegiato, target principale da tutelare e proteggere in ogni modo. Risulta quindi evidente che tutto il mondo privato, soprattutto se opera in attività di valenza pubblica, come l’industria, la logistica, la distribuzione e il retail, senza tralasciare anche gli altri ambiti, come lo spettacolo, l’intrattenimento, la ristorazione, il trasporto e così via – e la memoria va purtroppo subito alle tristi vicende delle vicine Francia e Germania – deve necessariamente strutturarsi per affrontare questo nuovo pericolo e definire misure di difesa adeguate.

E’ importante sottolineare che, comunque, non si tratta di adottare nuove misure di tutela delle persone alternative a quelle precedenti a protezione dei beni,



bensì di introdurre strumenti “complementari e sinergici” di difesa, dove la tutela viene oggi rafforzata e ampliata con l’introduzione di nuovi strumenti che operano per proteggere le persone, ma con una forte ricaduta anche sulla tutela dei beni.

In questo modo si ottimizzano gli investimenti e si riducono le perdite inventariali, compensando così subito l’investimento effettuato: si amplia pertanto il livello di sicurezza globale, migliorando il clima psicologico e il livello generale di vita del contesto protetto. Per quanto riguarda gli aspetti operativi, le misure dovrebbero essere declinate secondo i tre filoni classici di intervento, ovvero il fattore umano, con una nuova e specifica formazione del personale di security ed un rafforzamento della professionalità e del numero degli operatori; in secondo luogo, con la creazione e

l'adozione di procedure e metodologie di lavoro adatte ad affrontare queste nuove tematiche, che sappiano coniugare azioni e reazioni, fenomeni e interventi, in modo preciso, adeguato e puntuale. In terzo luogo, l'adozione di strumenti tecnologici aggiornati, adeguati ad affrontare queste nuove minacce, in grado di contrastare e possibilmente di prevenire l'accadere di questi fenomeni, sempre coniugando l'interesse di proteggere le persone con quello di tutelare i beni, bilanciando così costi e ricavi, correlati sempre più alle misure di sicurezza introdotte e adottate.

### **Come può la tecnologia attuale dare risposte percepibili dai cittadini per la sicurezza pubblica?**


E' questo un grande tema, che sta vedendo tutti noi fortemente impegnati, a fronte di una nuova esigenza diventata primaria, a fornire soluzioni e creare proposte da sottoporre alle varie tipologie di utenze.

In realtà, questa è una grande sfida che si profila nel mondo tecnologico, che deve portarci ad aprire un nuovo modo di concepire la sicurezza e che deve vederci, alla fine del percorso, in una posizione nuova, molto più avanzata di oggi, dove la parola chiave "prevenzione" deve diventare centrale rispetto ad ogni altro scopo, come gli attuali di "identificazione" e "repressione". La sfida che dobbiamo affrontare sembra assai simile a quella che un po' di anni fa abbiamo intrapreso nel mondo del marketing, dove ci siamo dotati di strumenti estremamente sofisticati passando da analisi quantitative, che rispondevano alle domande "quanto" e "quante volte", ad analisi qualitative, che rispondevano alle domande "quando", "come", "dove", "in quale modo", ovvero gli stessi interrogativi che assillano tutti noi oggi, visti però in un contesto drammaticamente più importante. E proprio partendo da questa similitudine, crediamo che l'opera di tutti i tecnologi debba orientarsi verso il nuovo filone dello "human behaviour", ovvero della "comportamentistica", integrando i potenti mezzi di videosorveglianza di cui disponiamo con sofisticate analisi comportamentali. Già oggi sono molto avanzate ed in larga parte già

pronte e fruibili, coordinate ed elaborate poi con i diversi segnali ambientali forniti da sensori sempre più intelligenti, per ottenere come risultanza una serie di modelli predittivi che ci consentano di intervenire in anticipo, e quindi di riflesso di dissuadere, quanti abbiano progetti e mire distruttive dalle nostre attività e dal nostro vivere comune.

### **Quale può essere il ruolo dei responsabili della sicurezza di soggetti privati ad alto impatto pubblico come banche, centri commerciali, luoghi di spettacolo ecc, per contribuire alla sicurezza globale?**

Absolutamente preminente e sostanziale, in questa nuova visione di sicurezza e nella soluzione delle tematiche precedenti, è il ruolo dei Security Managers dell'industria privata con alto impatto sulla vita pubblica. A loro, che sono al centro, nel punto focale, di queste nuove situazioni, e che si trovano ad essere, a volte anche inconsapevolmente, i collettori della domanda di una nuova sicurezza, è demandato il ruolo di "motore trainante" e la posizione di "attivatori primi" di queste soluzioni e di queste logiche di security avanzata. I Security Managers rappresentano infatti la Domanda di tecnologia, ed è la Domanda che crea l'Offerta, non viceversa: nulla è più frustrante, per un produttore, che vedere soluzioni e proposte di qualità accantonate per le scontate risposte come "costa troppo", "è troppo innovativo", "non verrebbe capito". In questo, i Security Managers devono essere ben consci del nuovo ruolo che stanno assumendo, preminente su ogni altra funzione, perché in un contesto insicuro i consumatori non comperano, in un'incertezza diffusa la Domanda crolla, proprio come i dati attuali ci stanno dimostrando. Nel concreto, in un negozio o in un centro commerciale a rischio, i consumatori resteranno il minor tempo possibile, con l'ovvia conseguenza che gli acquisti saranno più rapidi possibili e ridotti solo a quanto indispensabile. Dobbiamo pertanto prendere coscienza di come la Sicurezza debba diventare, nella logica aziendale, il tema cogente di ogni azione e decisione



economica, venga cioè prima del Marketing e delle Vendite, in quanto “pre-condizione” indispensabile per l’attività di vendita, per l’analisi di marketing, addirittura per le logiche di produzione. Ecco quindi come la Sicurezza, fino a ieri mero centro di costo dai benefici difficilmente quantificabili, sopportata e mal digerita da ogni altra funzione aziendale, diventa ora un fattore di investimento preminente, assolutamente strategico, “pre-condizione essenziale” per ogni altra attività. E in tutto ciò, oltre a questa presa di coscienza e alla necessità di far comprendere questo paradigma alle Direzioni Generali e alle altre funzioni aziendali, è sicuramente onere dei Security Managers dotarsi di una nuova e solida formazione su questi nuovi approcci e su queste nuove esigenze, sia per l’aspetto tecnologico che per quello procedurale, in una logica di evoluzione della propria figura, da gestore di tecnologie e procedure, verso quella di “gestore del rischio”, di consulente, primario e indispensabile, in ogni situazione di contatto tra Azienda e clienti.

**Quale può essere il contributo di un’azienda come HESA alle esigenze di quei responsabili della sicurezza? E quale, in forma diretta o indiretta, ai responsabili della sicurezza pubblica?**

HESA sta compiendo un importante percorso in questa nuova visione della sicurezza e in questo nuovo contesto socio-economico. Come propositore di soluzioni di sicurezza, attraverso la divisione HESA Solution, la nostra azienda ha aperto un dialogo con tutti gli operatori coinvolti, dal contesto del retail a quello della logistica,

dai trasporti alla ristorazione, dalla produzione all’energia, per cogliere le esigenze preminenti, trasformarle in logiche di protezione ed offrire infine delle soluzioni concrete e facilmente implementabili. Nella sua funzione di fornitore primario di tecnologie avanzate, HESA ha inoltre effettuato una selezione tra i migliori e più evoluti costruttori mondiali, attivando una collaborazione volta a sviluppare soluzioni customizzate per i propri clienti, offerte insieme a una gamma di servizi di livello insuperabile. Con l’obiettivo di promuovere la cultura della sicurezza e favorire la crescita professionale degli operatori del settore, HESA ha inoltre creato un dipartimento dedicato alla formazione, il Centro Formazione Sicurezza (CFS), che organizza corsi su tematiche specifiche legate al mondo della sicurezza, dagli aspetti tecnici, alle normative vigenti, alle tecniche di vendita. Questi corsi sono tenuti da docenti esterni e rivolti a tutti gli operatori del settore.

Tutte queste azioni sono volte sia verso l’Utenza Privata così come verso quella Pubblica, dove l’importanza di questo lavoro è ancora maggiore, sia perché le problematiche sono più ampie, vista la diversa scala di grandezza, sia per l’inevitabile maggior lentezza decisionale dell’operatore pubblico, rallentata dalle inevitabili complessità burocratiche. L’operatore pubblico diventa quindi, in questa azione condivisa, il destinatario finale di tutto il know-how ricavato dall’azione con il privato, divenendo spesso, per la peculiarità ed importanza delle richieste, il vero propulsore nella ricerca di nuove soluzioni, in un rapporto dialettico e sinergico tra i due comparti.