

IL NUOVO VOLTO DELLA SICUREZZA

I centri congressi, in quanto per definizione strutture ospitanti numerosi eventi di alto profilo, con partecipanti e tematiche che possono attirare il tipo di attenzione sbagliata, si sono interessati a lungo al problema della sicurezza. Ma questa problematica è diventata ancora più urgente nel periodo successivo agli attentati terroristici degli ultimi dieci anni, con una conseguente maggiore sensibilità verso l'argomento da parte delle strutture e dei clienti.

In primo luogo, il problema della salvaguardia è cresciuto significativamente. Un tempo era una preoccupazione pressoché esclusiva dei progettisti delle strutture e degli organizzatori dei convegni, mentre oggi è diventato un argomento scottante per i dirigenti delle associazioni e delle aziende, ormai consapevoli dell'impatto di tale questione sulla partecipazione agli eventi. Anche gli assicuratori sono stati coinvolti e, in alcuni casi, hanno insistito affinché le misure di protezione fossero dimostrate, prima di garantire una copertura ai partecipanti. La comunità ospitante è ormai un fattore determinante, poiché il sostegno pubblico per gli eventi più importanti oggi dipende, almeno in parte, dal giusto modo di affrontare le garanzie di sicurezza degli organizzatori dell'evento e delle strutture.

Una buona sicurezza non deriva soltanto dall'utilizzo delle attrezzature e delle procedure necessarie, ma anche dal tipo di ambiente che i delegati trovano quando partecipano a un evento. In altre parole, si tratta di raggiungere il giu-

sto equilibrio tra efficacia e discrezione, in modo che i partecipanti si sentano sereni, senza essere oppressi dalle prove evidenti delle misure di protezione adottate. Tali misure, pur dovendo essere dimostrate, non dovrebbero interferire con le riunioni od ostacolare le attività e le interazioni effettive, ragioni principali della partecipazione a meeting e convention. Perciò, negli ultimi anni, i centri congressi hanno speso tempo ed energie ad affinare il processo di incolumità generale, con un conseguente miglioramento non solo delle proprie tattiche, ma anche del metodo di interazione con altre parti del settore e con le comunità ospitanti. Ecco alcune delle lezioni fondamentali apprese.

Innanzitutto, il processo di valutazione dei rischi è diventato in breve tempo una pratica di routine per gli eventi più importanti o per quelli con obiettivi sensibili. Il tipo di informazioni specifico derivante da tali valutazioni rappresenta ora un fattore cruciale per determinare non solo il livello esistente di rischio per la sicurezza, ma anche i migliori approcci per affrontarlo. In secondo luogo, i proprietari e i gestori delle strutture, intenzionati a operare rinnovamenti o espansioni, hanno cominciato a comprendere fino a che punto la progettazione degli edifici possa influenzare la sicurezza. Infatti, comprendendo le tematiche di protezione nel processo di progettazione, i centri congressi possono realmente garantire una incolumità maggiore e sviluppare procedure molto più semplici ed economiche. In terzo luogo, l'importanza di adottare un approccio coordinato per la sicurezza è diventato prioritario. Per quanto esaustive, le misure di protezione delle strutture non potevano funzionare indipendentemente. Ecco perché i rapporti con i clienti, i funzionari locali e regionali e persino con le intelligence nazionali, sono diventati parte integrante del processo di orga-



AIPC
Association Internationale
des Palais des Congrès
secretariat@aipc.org
www.aipc.org

*Barbara Maple,
presidente di AIPC,
nonché del Vancouver
Convention
& Exhibition Centre,
del Joint Meetings
Industry Council
e del World Council
for Venue Manage-
ment.*



nizzazione. Ciò, a sua volta, ha posto nuova enfasi sull'importanza della coordinazione di molteplici attori e dei loro rispettivi protocolli di comunicazione e operazione. Di conseguenza, l'importanza di disporre di team di lavoro e comunicazione efficaci è probabilmente l'elemento generale più importante. I responsabili della sicurezza si sono presto resi conto che, in una situazione operativa, la confusione e la mancanza di una buona struttura operativa possono diventare la maggiore minaccia per un esito di successo. Perciò, il processo di organizzazione è incentrato tanto sulla

qualità della collaborazione tra gruppi diversi, quanto sulla natura e l'entità effettiva della minaccia all'incolumità. Il risultato di tutto ciò è che il processo di sicurezza è diventato sempre più sofisticato e, contemporaneamente, meno ovvio. La presenza fisica del personale e delle attrezzature di tutela può essere ridotta se entrambi e le procedure necessarie per un corretto utilizzo delle dotazioni sono compresi nella pianificazione delle strutture. Il che non giova solo alla sicurezza dei partecipanti, ma anche all'atmosfera di lavoro dell'evento stesso. ■

ENGLISHTEXT

The new look of security

by Barbara Maple

As facilities that, by definition, host many high profile events - with participants and topics that may attract the wrong kind of attention - convention centres have long been preoccupied with security. But this area was given a new urgency in the period following terrorist attacks earlier this decade, and the results have likely forever changed how both centres and their clients view the subject.

For one thing, the breadth of security concern has increased significantly. Formerly the almost exclusive domain of facilities and meeting planners, it quickly became a hot topic for association and corporate executives who realized the impacts it could have on event attendance. Insurers also got into the act, in some cases insisting that security measures needed to be demonstrated before they would provide coverage for attendees. Even the host community became a factor, as public support for major events became, to at least some extent, a function of how much confidence event organizers and facilities could provide that related security issues would be properly dealt with.

But good security isn't just a matter of putting the required equipment and procedures in place. It's also about what kind of environment delegates find when they attend an event - in other words, about striking an appropriate balance between effectiveness and unobtrusiveness, so that attendees can have confidence without being overwhelmed by visible

evidence of security measures. While there is a need to be able to demonstrate security, it shouldn't intrude on sessions or impede the actual activities and interactions that are why people attend a meeting or convention in the first place. As a result, centres have spent a lot of time and energy in recent years fine-tuning the overall security process - and the results have been a significant improvement not only in their own tactics but how they interact with other parts of the industry and even their host communities. Here are a few key lessons that have been learned;

First, the process of risk assessment has quickly become a matter of course for major events or those with identifiable sensitivities. The kinds of specific information generated by such assessments are now a critical factor in determining not just what level of security risk may exist, but what the best approaches may be to responding.

Second, facility owners and managers contemplating renovations or expansions came to realize the extent to which building design influences security. By considering security-related issues as part of the design process, centres could actually "build in" greater security and make the job of developing procedures much simpler and more cost-effective.

Third, the importance of taking a coordinated approach to security came to the forefront. However exhaustive facility security measures might be, they could not stand alone, and the linkages with clients,

local and regional officials and even national intelligence offices became an integral part of the planning process. This, in turn, created a new emphasis on coordination of multiple players and their respective communications and operations protocols.

As a result, the overall importance of good communications and teamwork emerged as likely the most important overall factor. Security planners quickly came to realize that in an operational situation, confusion and a lack of good operational structure could end up being the biggest threat to a successful outcome. In response, the planning process has come to be as much about how well various groups work together as it is about the nature and extent of the actual security threat.

The result of all of this is that the security process has become much more sophisticated - and in doing so, has at the same time been able to become less obvious. The physical presence of security staff and equipment can be reduced when both they and the procedures required to use them effectively are imbedded in the facility program - and that's good not only for the safety of participants but the working atmosphere of the event itself.

Barbara Maple is the President of the International Association of Congress Centres (AIPC), President of the Vancouver Convention & Exhibition Centre, President of the Joint Meetings Industry Council (JMIC) and Chairman of the World Council for Venue Management (WCVM)