

# Il ciclo dell'esagerazione nella percezione del rischio

di Giuseppe Mastromattei, presidente Associazione Laboratorio per la Sicurezza

Al termine di una lezione fatta all'università, dove ho parlato di *comunicazione del rischio, sicurezza partecipata, lean security e bumper evolution*, uno studente si è avvicinato e mi ha chiesto: "ma non pensa che rendendo tutto così banale e semplice non riduca il valore della sicurezza?". Finalmente qualcuno se ne è accorto e mi ha fatto l'unica domanda intelligente che aspettavo da tempo. Gli ho risposto che la semplicità dei miei ragionamenti è un punto di arrivo e non di partenza e che la semplicità è complicata da raggiungere.

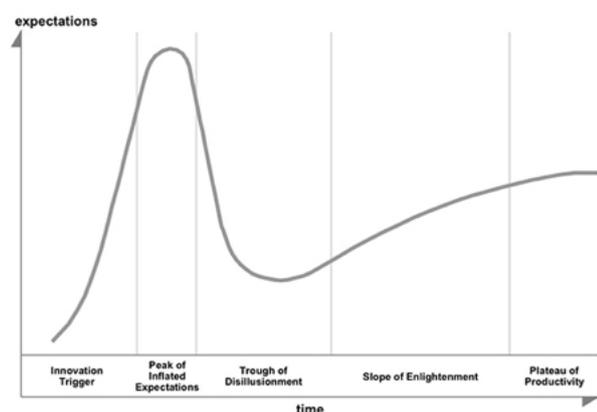
E così mi è venuto in mente un articolo che avevo letto in passato e che forse mi avrebbe aiutato a rispondere meglio al brillante studente, ci provo.

Il modello **Hype Cycle** (lett. ciclo dell'esagerazione) è una metodologia sviluppata da Gartner, società di consulenza, ricerca e analisi nel campo dell'Information Technology, per rappresentare graficamente la maturità, l'adozione e l'applicazione di specifiche tecnologie.

Proviamo a mettere da parte ogni riferimento all'Information Technology e vediamo come questa metodologia possa adattarsi senza problemi nel campo del risk management.

L'analogia è la seguente: a seguito di ogni episodio in cui la percezione del rischio collettiva viene modificata, l'interesse sociale aumenta subito in maniera esponenziale, nella stessa maniera in cui si sviluppa l'interesse per il lancio sul mercato di un nuovo modello di smartphone.

Vediamo nei dettagli questa analogia.



Source: Gartner

## L'Hype Cycle

L'Hype Cycle di Gartner è articolato in cinque fondamentali fasi del ciclo di vita di una tecnologia.

**Fase 1:** definita "*innovation trigger*" ovvero innesco dell'innovazione, questa fase corrisponde quando una nuova tecnologia potenzialmente dirompente viene avviata. L'attenzione dei media scatenano una notevole pubblicità. Spesso non esistono ancora prodotti utilizzabili e non c'è prova della validità commerciale della tecnologia.

**Fase 2:** "*Peak of Inflated Expectations*" (lett. Picco delle aspettative esagerate), il livello più alto delle aspettative, il



prodotto tecnologico lanciato sul mercato acquisisce un valore ed una diffusione massima tra gli utenti, grazie a pubblicità, storie di successo ed altre azienda iniziano a produrre prodotti simili.

**Fase 3:** *“Trough of Disillusionment”*, il baratro letteralmente tradotto come Trogolo della disillusione. L'interesse nella tecnologia svanisce quando la sperimentazione e l'implementazione non producono i risultati sperati. I produttori della tecnologia entrano in crisi o falliscono. Gli investimenti continuano solo per quelle imprese sopravvissute grazie al miglioramento delle tecnologie di prodotto per soddisfare gli utenti precoci.

**Fase 4:** *“Slope of Enlightenment”* (Salita dell'illuminazione) Incomincia a diffondersi ampiamente e a cristallizzarsi la consapevolezza di come la tecnologia possa avvantaggiare le imprese in diversi modi. Gli sviluppatori della tecnologia creano prodotti di seconda e terza generazione. Un numero crescente di imprese finanzia progetti pilota, mentre quelle conservatrici restano prudenti.

**Fase 5:** *“Plateau of Productivity”*: l'Altopiano della produttività. L'adozione della tecnologia è la principale tendenza che prende sempre più piede. Vengono stabiliti più dettagliatamente i criteri di valutazione dell'affidabilità dei fornitori. L'applicabilità e la rilevanza della tecnologia per il mercato di massa stanno chiaramente producendo frutti.

### **Hype Cycle of Risk Perception**

Se adesso provassimo ad immaginare quella che è la reazione normale a seguito di un evento di crisi potremmo utilizzare il modello dell'hype cycle per capire come varia la percezione di un rischio in ognuno di noi.

Analizziamo ogni fase, facendo riferimento alla nostra personale percezione avendo come riferimento mentale uno dei primi attacchi terroristici che si è verificato in Europa, oppure quello dell'11 settembre 2001.

**Fase 1:** *Evento*, una crisi dirompente si verifica. L'attenzione dei media scatena un notevole e talvolta accanito interesse su quanto è successo, ogni canale informativo tratta l'argomento. Spesso non si conoscono le cause di quanto è successo e non vi è la minima idea dei motivi che hanno causato tale tragedia. Media tradizionali e Social media (quest'ultimi pericolosissimi) iniziano a riempirsi di esperti o sedicenti tali, che illustrano teorie e spiegazioni scientifiche, culturali, religiose e chi più ne ha più ne metta. Cresce la paura, la percezione che un rischio analogo si possa celare ovunque aumenta in maniera esponenziale. Pensiamo a come abbiamo reagito dopo l'11 settembre quando dovevamo prendere un aereo e a bordo trovavamo un cittadino mediorientale.

**Fase 2:** *Picco della Percezione esagerata*. Ogni fatto è una crisi, tutti hanno paura, non si parla d'altro e ognuno ha qualcosa da dire. Giudichiamo chi non ha fatto niente per evitare quanto accaduto, creiamo addirittura teorie complottistiche e fantascientifiche. Vengono prese misure di sicurezza imponenti, si schierano eserciti, aumentano i controlli. Vengono fatti grandi investimenti nel campo della sicurezza, nuove tecnologie ed impiego di molteplici risorse (ma dove erano fino ad ora?). Ma non solo, annulliamo viaggi, vacanze e magari facciamo scorta al supermercato di scorte alimentari perché tutto potrebbe succedere da un momento all'altro. (qualcuno si ricorderà cosa successe nei primi anni novanta a seguito della prima guerra in Iraq, i supermercati furono completamente svuotati!).

**Fase 3:** *l'Oblio*. Il tempo è la miglior cura della paura, con il passare del tempo la percezione diminuisce, si impara a convivere con i timori e le preoccupazioni e si riprendono a svolgere serenamente tutte quelle attività che erano state abbandonate per timore.

Le misure di sicurezza che inizialmente erano state adottate mano a mano diminuiscono e in alcuni casi scompaiono. Ogni investimento sulla sicurezza diminuisce drasticamente. La percezione del rischio è talmente bassa che se pensiamo a quanto successo in passato giustificiamo la nostra tranquillità con un bel “ma tanto da noi non è successo niente e non potrà succedere niente...”

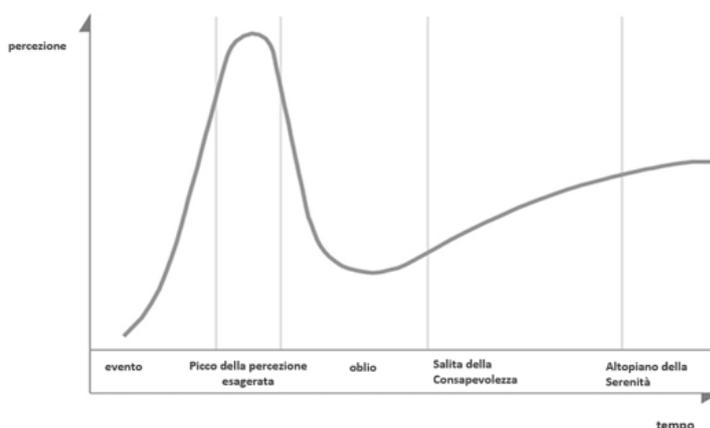
E qui ci potremmo fermare senza una fase 4 ed una successiva fase 5, anche perché nella maggior parte dei casi così è vissuta la percezione del rischio a seguito di un tragico evento. In attesa di un evento successivo per poi ripartire dalla fase 1 seguito poi da un picco della percezione esagerata per poi tornare nell'oblio.

Proviamo ad andare avanti accompagnati da una “serena paranoia” senza però raggiungere i livelli di coloro che analizzano, valutano e gestiscono il rischio, perché quello è il loro lavoro quotidiano. Una professione che definirei nobile e solitaria.

Quindi:

**Fase 4: Salita della consapevolezza.** Incomincia a diffondersi ampiamente e a cristallizzarsi la consapevolezza di come una semplice ma efficace gestione dei rischi possa prevenire il verificarsi di nuovi eventi disastrosi. Si fanno investimenti accurati e si sviluppano tecnologie specifiche, si evitano sprechi ed utilizzo di risorse inutili. Si ascoltano solo le opinioni e i suggerimenti di provati esperti e la comunicazione del rischio viene fatta in modo adeguato cercando di rappresentare il più possibile la componente emotiva nella percezione del rischio delle persone, senza creare allarmismi o inutile panico. Si parla della "fase 1", ma serenamente e soprattutto consapevolmente.

**Fase 5: Altopiano della serenità.** L'esperienza di quanto è successo e gli sforzi fatti nella della fase 4 (la più lunga ed impegnativa) stanno chiaramente producendo frutti. La percezione del rischio non è più dispersa o confusa come non lo è più la responsabilità della prevenzione. Ognuno di noi ha un piccolo ma determinate ruolo nella prevenzione che è diventato ormai un processo serenamente fruibile e condiviso da tutti, un processo efficace.



Quante volte, da security manager, ci siamo trovati nelle fasi 1, 2 e 3 e quante volte si è cercato inutilmente di avviare le ultime due fasi?

Ma come rendere possibile questo cambiamento? Dando il giusto valore alla sicurezza attraverso strumenti e procedure che si hanno a disposizione con una attenzione massima alle effettive esigenze delle persone, senza perdere di vista i continui cambiamenti.

Abbandonando, soprattutto, modelli di prevenzione obsoleti, utilizzando un linguaggio più semplice ed efficace, chiaro e diretto; usando la tecnologia che si ha a disposizione senza però delegare ad essa la totale responsabilità della prevenzione. Pensiamo a quello che succederà tra 10 anni, l'evoluzione dei social media dell'Internet of Things e chissà che altro.

Forse ci immaginiamo un futuro dove potremmo controllare tutto con un semplice gesto della mano o con il semplice sguardo, ma avremo veramente il controllo, o saremo di fronte ad un paradosso del controllo?

Quanto e quando saremo pronti a controllare nuovi rischi se non ne saremo consapevoli? Dipende solo da tutti noi.

*"C'era una volta..."  
"Un re!" diranno subito i miei piccoli lettori.  
"No, ragazzi, avete sbagliato.  
C'era una volta un pezzo di legno.  
Non era un legno di lusso,  
ma un semplice pezzo da catasta..."*

*(Carlo Collodi "Pinocchio")*