ALMA MATER STUDIORUM - UNIVERSITA' DI BOLOGNA

SCUOLA DI LETTERE E BENI CULTURALI

Corso di laurea magistrale in

SCIENZE DELLA COMUNICAZIONE PUBBLICA E SOCIALE

LA GESTIONE DEGLI IMPREVISTI NELL'ORGANIZZAZIONE DI EVENTI: IL CASO CENTO CARNEVALE D'EUROPA

Tesi di laurea in

Teorie dell'Organizzazione

Relatore:

Prof. Federico Toth

Correlatore:

Prof. Isacco Turina

Presentata da:

Federica Benfenati

Sessione
seconda

Anno accademico
2014-2015

INDICE

INTRODUZIONE …….……9

CAPITOLO 1

L'EVENTO: CARNEVALE DI CENTO ……...15

1.1. Il carnevale: un evento importante in Italia e nel mondo ……...……16

1.2. Carnevale di Cento: la storia ……..……..……..18

1.3. Carnevale di Cento: le idee imprenditoriali di patron Manservisi …….……20

1.3.1. Società carnevalesche e gettito …….……...21

1.3.2. I testimonial …….……24

1.3.3. Il gemellaggio con Rio de Janeiro ……...25

1.3.4. Il rogo di Tasi e spettacolo pirotecnico …….…….28

1.3.5. Il costo del biglietto ……..……...…29

1.3.6. Sponsor e Partner …….32

1.4. Carnevale di Cento: l'evoluzione nel tempo ……...……..33

1.5. La comunicazione: il plusvalore dell'azienda …….. ...35

1.6. Presenze a Cento Carnevale d'Europa ……..……36

CAPITOLO 2

L'ORGANIZZAZIONE DI CENTO CARNEVALE D'EUROPA EDIZIONE 2015

……..……... 37

2.1. Il primo grande imprevisto: il terremoto del 2012 ..... ……...39

2.1.1. La nascita dell'edizione 2015 ……...40

2.1.2. Novità di una edizione speciale……42

2.1.3. La conferenza stampa …… 44

2.2. L'imprevisto più ricorrente: il maltempo ……45

2.2.1 Il progetto dell'evento ……..45

2.2.2. Le strutture fisse e necessarie ……..50

2.2.3. Organizzazione e Comunicazione ……...55

2.2.4. Società carnevalesche e giganti di cartapesta ……..58

2.2.5. La domenica di maltempo ……...61

2.3. Il possibile imprevisto testimonial e stampa ……..62

2.3.1. Pass e accrediti ……65

2.3.2. Stampa …….67

2.4. Imprevisto di assistenza sanitaria o sicurezza durante l'evento ……69
2.5. Le iniziative collaterali e l'imprevisto ……....74
2.6. L'imprevisto per la conferenza stampa conclusiva e cena di gala ……77
2.7. Il network parte integrante dell'evento ……...79
2.7.1. Differenziazione e coordinamento …… 81

CAPITOLO 3

LA GESTIONE DEGLI IMPREVISTI E IL PROCESSO DECISIONALE…… …83

3.1. La gestione degli imprevisti …….. 86
3.2. L'importanza della ridondanza nella prevenzione degli imprevisti……86
3.2.1 Resilienza e sensemaking ..……87
3.3. La razionalità e la risoluzione degli imprevisti ….……88
3.3.1. Il processo decisionale o decision making ….……92
3.4. Imprevisti Cento Carnevale d'Europa ed. 2015 …..……...95
3.4.1. Un imprevisto destabilizzante: il terremoto ….…….. 95
3.4.2. Gestione dell'imprevisto: maltempo ….……..97
3.4.3. Gestione dell'imprevisto: maltempo testimonial e stampa ….……..101
3.4.4. Gestione dell'imprevisto: rottura di un capitello ….……..103
3.4.5. Gestione dell'imprevisto in: Sapori Senza Maschera ……104
3.4.6. Gestione dell'imprevisto: sala per la cena di gala ……..106
3.5. Riflessione sulla gestione degli imprevisti ….……...…108

CONCLUSIONI ……..…….…….113

4.1. Dall'intervista a Riccardo Manservisi……117

BIBLIOGRAFIA ….…… 119

SITOGRAFIA ….……...121

Questo progetto di tesi nasce dalla mia collaborazione con l’azienda Manservisi Eventi s.r.l.s. maturata per l’organizzazione dell’edizione 2015 del carnevale di Cento.

Ho trovato molto interessante il settore dell’organizzazione di eventi, ma credo che la vera spettacolarità sia nella storia, nella crescita, nella festa che questa manifestazione propone a chi si avvicina per conoscerla.

Ciò che gli spettatori vedono nelle quattro ore di una domenica di sfilata carnevalesca è solo la punta dell'iceberg di un lungo e impegnativo lavoro di progettazione, pianificazione e creatività che la società organizzatrice comincia svariati mesi prima dall'inizio della famosa kermesse.

Già nel XVII secolo il celebre pittore centese Gian Francesco Barbieri raffigurava la storica manifestazione che col passare dei secoli e degli anni è cambiata e si è evoluta fino ad arrivare ad un momento di stallo alla fine degli anni '80 quando una diatriba tra pro-loco a associazioni carnevalesche portò le istituzioni a trovare soluzione e rinascita nella mani di un privato.

> “Era il 1990 il primo anno in cui Ivano era alla guida del carnevale. Dovevamo partire in modo scenico, dovevamo farci conoscere e volevamo che si parlasse di noi in tutta Italia. Ad un paio di settimane dall'inizio della manifestazione Ivano mi propose una pazzia e sapeva che non gliela avrei fatta fare da solo. Così preparammo migliaia di fogli con la pubblicità e le date del carnevale di Cento e una mattina di fine gennaio partimmo per Viareggio. Grazie a delle amicizie di vecchia data, la sera stessa eravamo pronti a planare in aliante per i cieli della cittadina toscana. Girammo per un paio d'ore su tutta Viareggio e tra l'altro facemmo un atterraggio di fortuna in un campo poco fuori dal centro. La mattina seguente sul lungomare sembrava fosse nevicato, era completamente cosparso dei nostri fogli pubblicitari. È così che si fece conoscere il carnevale di Cento dai competitor viareggini e, grazie ai giornali, anche nel nord Italia.”
>
> Intervista a Giancarlo Dinelli, 10 settembre 2015

Dall'edizione del 1990 la manifestazione emiliana cominciò un nuovo capitolo della sua storia con il nome **Cento Carnevale d'Europa** e la scalata verso la celebrità grazie ad un tenace e creativo capitano Ivano Manservisi e la società che aprì: Cento Carnevale d'Europa s.r.l..

Centro nevralgico dell'evento rimasero sempre le associazioni carnevalesche e le loro opere di cartapesta che aumentarono dimensioni e spettacolarità fino a riuscire a passare quasi per magia per le grandi vie del centro storico.

Le novità però non tardarono ad arrivare, anno dopo anno cominciarono a sfilare sul festante palcoscenico di Cento testimonial e vip di fama nazionale e internazionale, la macchina della propaganda continuava a fare da cassa di risonanza e a portare nella città ferrarese migliaia di spettatori, lo show e il divertimento aumentavano in modo esponenziale.

Nelle diverse edizioni si alternarono: attori, cantanti, veline, calciatori, presentatori, showgirl e persino il premio oscar Dustin Hoffman nel 2005 sul palcoscenico in Piazza Guercino affermò *"non ho mai provato un'emozione simile"*[1] .

Quello che più di tutto voleva patron Manservisi era collocare Cento Carnevale d'Europa a livello internazionale, così nel 1993 partì per Rio de Janeiro in un viaggio senza programma e senza protocolli ma con uno scopo: gemellare il suo evento con il carnevale del mondo. Dopo incontri istituzionali e feste di samba in *favelas* sperdute, tornò con una delegazione di percussionisti e di ballerine carioca.

Ogni evento, piccolo o grande che sia, esige a monte una buona programmazione e pianificazione perché sono tantissimi i passaggi che si devono compiere e le aziende esterne di cui si necessitano i servizi. Proprio per questo sono essenziali svariati mesi di preparazione per sviluppare al meglio le diverse fasi, e settori, tutti indispensabili per la buona riuscita dell'evento.

---

[1] Lodi, P. *L'attore? Una maschera*, la Nuova Ferrara, 7 febbraio 2005, p. 18.

Ma anche se si cerca di progettare ogni minimo dettaglio a volte, come succede nella vita di tutti i giorni, possono capitare degli imprevisti che minano la tranquillità e la stabilità della manifestazione e dell'azienda se non vengono gestiti in modo corretto e con le tempistiche adeguate.

Nel maggio 2012 buona parte dell'Emilia-Romagna si svegliò nel cuore della notte a causa di un fortissimo boato che scosse terra, edifici, anime e corpi. Sono bastati alcuni secondi di movimenti sussultori per distruggere case, chiese, scuole e soprattutto i sacrifici e i sogni di migliaia di persone. Anche Cento, trovandosi a soli dieci kilometri dall'epicentro del sisma, dovette fare i conti con tantissimi danni e una paura che ancora oggi è difficile da mandare via.

Il terremoto emiliano fu uno dei più grandi fatti inaspettati che Cento e il suo carnevale abbiano dovuto gestire e affrontare ma, con la volontà di dare un segnale di forza e positività all’opinione pubblica e a tutti i cittadini, l’edizione del 2013 sfilò in un percorso alternativo e con la vivacità di sempre.

Il vero problema arrivò quando la manifestazione subì uno stop forzato dalle istituzioni per l’anno 2014 e ricevette la conferma per l’edizione 2015 con grande ritardo. Cento Carnevale d’Europa s.r.l e tutto lo staff affrontarono e programmarono in modo molto professionale questa nuova edizione anche se con una tempistica molto ristretta a disposizione.

Nel mio elaborato ho cercato di illustrare come si organizza un evento importante come questo, sottolineando e sviscerando anche gli imprevisti che si sono presentati nella particolare edizione 2015 e la conseguente gestione che queste situazioni di crisi hanno richiesto.

Ho potuto studiare e analizzare queste problematiche grazie alla mia presenza lavorativa all'interno dell'Azienda, utilizzando la tecnica dell'osservazione partecipante nelle situazioni non gestite in prima persona, esaminando banche dati aziendali, rassegne stampa e facendo interviste a soggetti interessati.

Ho strutturato il primo capitolo narrando i cenni storici sulla nascita del carnevale di Cento fino ad arrivare al 1990. Ho poi illustrato le idee imprenditoriali “dell'era Manservisi” con le principali innovazioni e l’evoluzione nel tempo di una manifestazione che, in questi ultimi anni, è diventata anche contenitore di tanti progetti e attività collaterali ad essa collegate.

L’organizzazione dell’evento in tutte le sue parti l'ho ripercorsa nel secondo capitolo e per fare questo ho utilizzato sei imprevisti, di diverse tipologie, successi durante la kermesse del 2015: le conseguenze del sisma del 2012, il maltempo e il rapporto con le società carnevalesche, il maltempo e i contratti con i testimonial, la rottura di un capitello per colpa di un carro allegorico, un contrattempo durante *Sapori Senza Maschera* (attività collaterale), un cambiamento importante a poche ore dalla cena di gala conclusiva.

Nel terzo capitolo, principalmente teorico, ho sviluppato le diverse risoluzioni degli imprevisti in letteratura concentrandomi anche sul processo decisionale (e i suoi sette modelli) che porta un soggetto a scegliere una soluzione piuttosto che un’altra e ho ripreso, inoltre, i fatti inaspettati del capitolo precedente per illustrarne la gestione avvenuta e la soluzione finale presa, sottolineando gli strumenti teorici evidenziati negli stessi.

Il mio obiettivo finale è stato quello di arrivare a elaborare uno schema generale per la gestione efficace e veloce degli imprevisti incontrati nel corso dell'evento, aiutandomi con la letteratura e l’esperienza acquisita durante l’organizzazione di Cento Carnevale d’Europa ed. 2015. L’ho fatto valutando anche le negatività e le positività riscontrate nella gestione dei problemi della Società con cui ho collaborato.

BIBLIOGRAFIA

AA.VV (1994), *Il Carnevale di Cento*, in Storia di Cento dal XVI al XX secolo, vol. II, pp. 961-980

Barberini, B., *In migliaia per la ripartenza*, in La Nuova Ferrara, 2 febbraio 2015, pp. 12-13

Barberini, B., *Questo carnevale ci fa tornare tutti un po' bambini*, in La Nuova Ferrara, 23 febbraio 2015, p. 12

Caranica, N. (1974), *Elementi e momenti della civiltà contadina centese*, in Studi del Liceo Ginnasio Statale di Cento, vol. IV, pp. 80-152

Catino, M. (2009), *La Nasa e i disastri degli shuttle*, in Miopia organizzativa, Bologna, Il Mulino, pp. 36-56

Catino, M. (2012), *Il collasso del sensemaking*, in Capire le organizzazioni, Bologna, Il Mulino, pp. 187-195

Chiappi, R. (2006), *Problem solving nelle organizzazioni: idee, metodi e strumenti da Mosè a Mintzberg*, Milano, Springer Verlag, pp. 1-29

Ferrante, M. e Zan, S. (1994), *Che cos'è un'organizzazione?*, in Il fenomeno organizzativo, Roma, Carrocci, cap. 1

Franzoni, V., *Carnevale, migliaia di visitatori in piazza*, in Il Resto del Carlino, 16 febbraio 2015, p. 6

Grant, R.M. (2010), *L'analisi strategica per le decisioni aziendali*, Bologna, Il Mulino

Guerrini, L. (a cura di) (2010), *Eventi di Cento carnevale d'Europa*, Ferrara, Este Edition

Landau M. (1969), *Ridondanza, razionalità e il problema della duplicazione e della sovrapposizione*, in Rivista trimestrale di scienza dell'amministrazione, n. 1, 1982, pp. 3-27

Mintzberg, H. (1996), *Ascesa e declino della pianificazione strategica*, Torino, ISEDI

Mintzberg, H. (1996), *Gli elementi di base della progettazione organizzativa*, in La progettazione dell'organizzazione aziendale, Bologna, Il Mulino, cap. 1, pp. 35-65

Monno, S. (2013), *Organizzare eventi*, Bari, Edizioni Dal Sud

Montanari, U. (1979), *Il re di un anno*, in Studi del Liceo Ginnasio Statale di Cento, vol. VII, pp. 13-68

Montanari, U. (1985), *Riflessioni sul carnevale centese*, in Studi centesi, vol. VI, pp. 83-89

Samaritani, A. (2005), *Festa di cartapesta. Il Carnevale di Cento*, Bologna, Compositori

Simon, H.A. (1979), *Rational decision making in business organizations*, in American Economic Review, vol. 69, pp. 493-513

Simon, H.A. (2000), *Scienza economica e comportamento umano*, Traduzione it. Negri Isabella, Torino, Edizioni di Comunità, pp. 1-39

Simon, H.A. & March, J.G. (1966), *I limiti cognitivi della razionalità*, in Teoria dell'organizzazione, Milano, Edizioni di Comunità, pp.173-189

Sitta, G. (2013), *Selva enciclopedica centese di Antonio Orsini*, Cento, Casa Editrice Freccia D'Oro

Tassinari, A. (a cura di) (2014), *Obiettivo Cento. Cento, i suoi abitanti, la sua identità*, Cento, Siaca

Toth, F. (2006), *Le immagini del decision making*, in Il costo del consenso, Roma, Carrocci, pp. 19-43

Weick, K. E. (1993), *The collapse of sensemaking in organizations: The Mann Gulch Disaster*, in Administrative Science Quarterly, vol. 38, pp. 628-652

SITOGRAFIA

Brugola, *Normativa acustica*, http://www.brugola.net/it/normativa-acustica (ultimo accesso: 12 agosto 2015)

Cento Carnevale d'Europa, *Edizione 2015 - Allacciate le cinture si riparte!!!*, http://www.carnevalecento.com/news/53-edizione-2015-allacciate-le-cinture-si-riparte.html (ultimo accesso: 22 luglio 2015)

Cento Carnevale d'Europa, *Società carnevalesche*, http://www.carnevalecento.com/societa-carnevalesche.html (ultimo accesso: 12 settembre 2015)

Cento Carnevale d'Europa, *Grande successo alla prova del cuoco*, http://www.carnevalecento.com/news/60-grande-successo-alla-prova-del-cuoco.html (ultimo accesso: 25 agosto 2015)

Comando Provinciale Vigili del Fuoco, *Vigilanza antincendio*, http://www.vigilfuoco.it/sitiVVF/messina/viewPage.aspx?s=761&p=19321 (ultimo accesso: 5 settembre 2015)

Croce Rossa Italiana Comitato provinciale di Ferrara, *Assistenza sanitaria*, http://www.criferrara.it/attivita/assistenza-sanitaria/ (ultimo accesso: 8 agosto 2015)

ICA, *ICA tributi*, http://www.icatributi.it/ica_tributi.html (ultimo accesso: 3 agosto 2015)

Normattiva, *Decreto Legislativo 9 aprile 2008, n. 81*, http://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:2008-04-09;81!vig (ultimo accesso: 6 agosto 2015)

Normattiva, *Decreto Legislativo 14 agosto 1996, n. 494*, http://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:1996;494 (ultimo accesso: 6 agosto 2015)

Prefettura di Ferrara, *Commissione provinciale di vigilanza sui locali di pubblico spettacolo*, http://www.prefettura.it/ferrara/contenuti/7001.htm (ultimo accesso: 17 agosto 2015)

Sebach, *Sintesi della nuova Norma UNI EN 16194 regolamento il servizio dei bagni mobili*,http://www.sebach.it/public/bs_frontend/sintesi_normativa_UNI_EN_16194_ANIOBAM.pdf (ultimo accesso: 9 agosto 2015)

Security Service, *D.M 6 ottobre 2009*, http://www.securityservice-ra.com/DM.pdf (ultimo accesso: 27 agosto 2015)