



## Area di pratica professionale

### PSICOLOGIA DEL TURISMO

# Lo Psicologo del turismo

*Classificazione EUROPSY*

*Other (con denominazione specifica)*

#### **1.DENOMINAZIONE E DESCRIZIONE SINTETICA DELL'AREA DI PRATICA PROFESSIONALE**

E' un ambito di studio concernente il fenomeno del turismo **(1)** e le relative condotte umane nel quale confluiscono conoscenze e pratiche professionali derivanti da numerosi settori della psicologia (*Psicologia cognitiva, sociale, ambientale, dinamica, delle organizzazioni, economica e dei consumi*).

I principali filoni di ricerca, sui quali si costruiscono anche gli interventi professionali, ad esempio, riguardano: le motivazioni multiple (*da un modello unico, elitario – il turismo – ai turismi*), intrinseche ed estrinseche (*i fattori push e pull*) che spingono una persona a viaggiare; le caratteristiche sociali dei vari segmenti di popolazione che esprimono bisogni tipici di uso del tempo libero ovvero una domanda turistica sempre più differenziata (*ecoturismo, green-tourism, slow tourism, turismo culturale, turismo estremo, religioso,*

---

**(1)** Turismo inteso anche come un sistema di comunicazione di nuovi bisogni centrati sulla persona, sul sé, e di valori sociali in continuo e rapido cambiamento.

*turismo giovanile a basso budget, ecc.); le tipologie e i profili psicologici dei turisti (con riferimento alle indagini psicografiche); il significato psicosociale, antropologico e culturale delle mete turistiche; i fattori individuali, culturali, relazionali, ambientali e sociali che intervengono nella comunicazione persuasiva e pubblicitaria (anche mediante nuove tecnologie come il web marketing e social media) e nell'incentivare l'attrattività delle località turistiche, nazionali, straniere e, in particolare, esotiche; i meccanismi cognitivi e psicosociali dei processi decisionali di acquisto di un prodotto turistico; la soddisfazione per i servizi turistico - alberghieri e per la loro qualità; gli atteggiamenti e le reazioni dei turisti alle caratteristiche dell'ambiente fisico e sociale delle vacanze ed all'offerta di nuovi servizi; il cambiamento di atteggiamenti verso luoghi e persone (con riguardo anche al rischio percepito ed effettivo per certe mete turistiche, i processi di stereotipizzazione del turismo, ed effetti come lo shock culturale, difficoltà di interazione); il ruolo delle caratteristiche socio-anagrafiche, di personalità e degli stili di vita dei turisti nell'orientare il marketing e l'offerta turistica (sviluppo del prodotto turistico, strategie di marketing strategico e operativo, ciclo di vita del prodotto, analisi di mercato: segmentazione, targeting e posizionamento); l'organizzazione dei servizi e la gestione delle risorse umane nelle aziende del settore; la valutazione delle vocazioni turistiche di una data area geografica o urbana e degli impatti psicosociali del turismo nei vari luoghi e comunità (ad esempio, rapporto turista-residenti, capacità di carico fisico ma, soprattutto, psicologico, ecc.)..*

Poiché lo studio del fenomeno turistico richiede approcci e conoscenze interdisciplinari la psicologia del turismo interagisce sia con le altre discipline psicologiche sia discipline non psicologiche come l'Economia del turismo, le Scienze del marketing, la Sociologia, l'Antropologia, la Geografia. Questo tipo di psicologi nella loro attività cooperano con esperti di economia e sociologia del turismo, operatori delle aziende pubbliche di informazione e promozione turistica, Scuole superiori di secondo grado e Centri di formazione professionale del settore turistico alberghiero, Tourist operator, Associazioni di categoria (ad esempio, Fiavet, Albergatori....), ecc..

## **2. INDICAZIONE DELLE PRINCIPALI DISCIPLINE PSICOLOGICHE UNIVERSITARIE COINVOLTE**

Ricomprende discipline che hanno denominazioni diverse, raggruppate, in ragione del forte carattere interdisciplinare dei temi affrontati, in differenti settori concorsuali e disciplinari: 11/E1, Psicologia generale, psicobiologia e psicometria (M-PSI/01 Psicologia generale, M-PSI/02 Psicobiologia, M-PSI/03 Psicometria), 11/E3 Psicologia sociale, del lavoro e delle

organizzazioni (*M-PSI/05, Psicologia sociale, M-PSI/06, Psicologia del lavoro e delle organizzazioni*). Ci si riferisce come esempio:

- PSICOLOGIA DEL TURISMO
- PSICOLOGIA GENERALE E DEL TURISMO

### **3. DENOMINAZIONE IN USO DELLO PSICOLOGO OPERANTE NELL'AREA**

Psicologo del turismo (*Tourism Psychologist; Psychologue du tourism*).

### **4. TIPOLOGIE DI FUNZIONI E ATTIVITÀ PROFESSIONALI CARATTERISTICHE**

- a)** Rilevazione qualitativa e quantitativa di dati *psicosociali* (*ad esempio, indagini di mercato, sondaggi di opinioni su stili di vita e di consumo, profili psicografici dei turisti, ecc.*) funzionali al cambiamento di atteggiamenti o comportamenti rispetto alla gestione del tempo libero, alla fruizione di vacanze e ai viaggi.
- b)** Indagini sulle rappresentazioni mentali dei luoghi del turismo (*costruzione dell'immagine turistica – globale, tradizionale, attuale, di marca*), sui loro fattori di attrattività e sui meccanismi di scelta al fine di facilitare la promozione di prodotti e servizi turistici soddisfacenti ed ecocompatibili.
- c)** Progettazione e realizzazione di strumenti psicosociali per l'analisi dei sistemi di relazione con il clienti e i potenziali fruitori dei servizi turistici, della loro qualità e delle competenze professionali necessarie per gli operatori del settore.
- b)** Selezione o costruzione, adattamento e standardizzazione, somministrazione e interpretazione di strumenti di indagine psicologica (*test, inventari e questionari su abilità, interessi, motivazioni, personalità, atteggiamenti, interazioni di gruppo e sociali, ecc.*).
- d)** Progettazione e realizzazione di campagne di comunicazione e promozione di differenti modelli di turismo, congruenti con le motivazioni e i bisogni multipli di varie categorie sociali (*ad esempio, giovani, coppie, adulti, anziani, ecc.*).
- e)** Progettazione e realizzazione di interventi psicosociali sul «*sistema cliente*» e sull'azienda di servizi turistici per migliorare la qualità dell'offerta di servizi turistici integrati nell'ambito locale e il loro grado di corrispondenza con le aspettative dei clienti.
- f)** Valutazione delle esperienze turistiche, del gradimento per le scelte effettuate, per i servizi ricevuti e per l'adeguatezza delle strutture ricettive (*customer satisfaction*).
- g)** Analisi e valutazione dei meccanismi e dei processi di «*fidelizzazione*», dei fattori che influenzano le decisioni di programmare o meno le vacanze, di scelta di determinate destinazioni, ecc..

**h)** Consulenza psicosociale a interventi organizzativi e di management turistico per il miglioramento del clima lavorativo, dell'efficacia delle prestazioni, dello sviluppo di competenze di leadership nelle aziende turistiche, della motivazione al lavoro e il coinvolgimento organizzativo dei dipendenti, e per il supporto a operatori e amministratori, ecc..

**i)** Progettazione e realizzazione di programmi di formazione psicosociale sulle abilità relazionali e comunicativa degli operatori dei servizi turistici e del loisir, con particolare riguardo al personale di contatto (*in agenzie, tour operator, villaggi turistici, alberghi, terme e centri di benessere, ecc.*), al personale tecnico di supporto e ai dirigenti.

**l)** Formazione psicosociale di nuove professionalità (*competenze richieste prevalentemente manageriali*) legate sia alle nuove forme di turismo che alle nuove modalità di gestione del business (*organizzatori dell'offerta e dei network delle risorse turistiche dei servizi culturali e ambientali; esperti in programmazione dello sviluppo del territorio - DMO*).

**m)** Progettazione e realizzazione di indagini per valutare l'impatto sociale e culturale del turismo (*costruzione di strumenti specifici per misurare l'impatto turistico anche nei suoi risvolti psicosociali*).

**n)** Attività di sperimentazione, ricerca e didattica nell'ambito delle specifiche competenze caratterizzanti il settore e ai sensi della L.56/1989.

## **5. PRINCIPALI CONTESTI LAVORATIVI E SETTORI DI INTERVENTO**

Lo psicologo del turismo è un laureato magistrale, abilitato dall'Esame di stato all'esercizio della professione, iscritto all'Albo degli psicologi nella sezione A, capace di operare in completa autonomia professionale. Si inserisce in un mercato occupazionale che solo ora, in Italia, sta cominciando a comprendere l'interesse per il possibile contributo degli psicologi in differenti contesti operativi connessi con le attività turistiche:

- in istituzioni pubbliche (*enti turistici, comuni, aziende pubbliche di soggiorno, Proloco, Musei, ecc.*) o private (*Associazioni di categoria*) in cui si svolgono attività di informazione, comunicazione e promozione turistica, a livello locale e regionale.
- In organizzazioni che offrono servizi integrati per il turismo (*dall'editoria al marketing in un'ottica di promozione territoriale, DMO – Destination Management Organization*).
- In Scuole e Centri di formazione professionale per la preparazione del personale del settore turistico - alberghiero.

Opera come libero professionista singolo o nell'ambito di società di consulenza pluridisciplinare che offrono servizi di: comunicazione e pubblicità, gestione e organizzazione di eventi per la promozione delle attrattive turistiche, indagini di marketing turistico, valutazioni della soddisfazione dei clienti e della qualità dei servizi turistici, formazione e aggiornamento professionale degli operatori del settore, ecc..

Può operare inoltre come ricercatore in centri studi e ricerche pubblici e privati e presso l'università.

## **6. PERCORSI FORMATIVI DI BASE PER ACCEDERE ALL'AREA PROFESSIONALE**

Laurea Magistrale LM/51 Psicologia (*o lauree equivalenti dell'ordinamento previgente*).

## **7. INDICAZIONI PER L'ACCESSO ALL'AREA PROFESSIONALE**

Non vi sono prescrizioni di attività formative post - lauream. Tuttavia, l'inserimento nella professione di Psicologo del turismo risulta facilitato dal completamento della formazione di base (*Laurea Magistrale*) con il tirocinio professionale svolto nelle aree professionali tipiche dei servizi turistici e mediante la partecipazione a Corsi di Alta formazione o Master Universitari nello stesso ambito, ritenuti di particolare importanza data la specificità dei compiti professionali da svolgere.

## **8. PRINCIPALI SOCIETÀ/ASSOCIAZIONI SCIENTIFICHE E PROFESSIONALI NAZIONALI E INTERNAZIONALI NELL'AREA**

***A.R.I.P.T. Fo.R. P (Associazione Ricerche Interdisciplinari Psicologia del Turismo, Formazione, Ricerca, Progettualità), il sito è in fase di realizzazione.***

***SISTUR (Società Italiana di Scienze del Turismo)***

<http://www.sistur.net/>

***ATLAS, Association for Tourism and Leisure Education***

<http://www.atlas-euro.org/>

***IACCP, International Association for Cross-Cultural Psychology***

<http://www.iaccp.org/drupal/node/>

***Leisure Studies Association***

<http://www.leisure-studies-association.info/LSAWEB/Index.html>

***ISTTE, International Society of Travel & Tourism Educators***

<http://www.istte.org/index.html>

***ISEP, The International Society for Ecological Psychology***

<http://www.trincoll.edu/depts/ecopsyc/isep/>

***IAPS, International Association for People Environment Studies***

<http://www.apa.org/international/pi/2008/12/iaps.aspx>. <http://www.iaps-association.org/>,

***AIEST, International Association of Scientific Experts in Tourism***

<http://www.aiest.org/>

International Bureau of Social Tourism <http://www.bits-int.org/fr/>

***WTTC, World Travel & Tourism Council***

<http://www.wttc.org/>

## 9. BIBLIOGRAFIA ESSENZIALE DI RIFERIMENTO

### 9.1. ESEMPI DI PROFILI PROFESSIONALI CONNESSI AL LAVORO DELLO PSICOLOGO NEI CONTESTI DEL TURISMO TRATTI DAL DOT- DICTIONARY OF OCCUPATIONAL TITLES (USA)

Recreation Workers	<a href="http://www.occupationalinfo.org/onet/27311.html">http://www.occupationalinfo.org/onet/27311.html</a>
Tour Guides	<a href="http://www.occupationalinfo.org/onet/68017b.html">http://www.occupationalinfo.org/onet/68017b.html</a>
First-Line Supervisors, Customer Service	<a href="http://www.occupationalinfo.org/onet/51002a.html">http://www.occupationalinfo.org/onet/51002a.html</a>
First-Line Supervisors/Managers of Hospitality and Personal Service Workers	<a href="http://www.occupationalinfo.org/onet/61099c.html">http://www.occupationalinfo.org/onet/61099c.html</a>
Meetings and Convention Planners	<a href="http://www.occupationalinfo.org/onet/21999f.html">http://www.occupationalinfo.org/onet/21999f.html</a>
Receptionists and Information Clerks	<a href="http://www.occupationalinfo.org/onet/55305.html">http://www.occupationalinfo.org/onet/55305.html</a>
Manager, Travel agency ( <i>business;retail trade</i> )	<a href="http://www.occupationalinfo.org/18/187167158.html">http://www.occupationalinfo.org/18/187167158.html</a>
Supervisor, hospitality house ( <i>amusement</i> )	<a href="http://www.occupationalinfo.org/35/359137010.html">http://www.occupationalinfo.org/35/359137010.html</a>
Customer Service and Service Establishment Managers	<a href="http://www.occupationalinfo.org/onet/19999d.html">http://www.occupationalinfo.org/onet/19999d.html</a>

### 9.2. ALCUNI TESTI ITALIANI INTRODUTTIVI E DI BASE

- Albanese A., Cristini C. (a cura di) (2007), *Psicologia del Turismo: prospettive future*, Franco Angeli.
- Battilani P. (2001), *Vacanze di pochi, vacanze di tutti. L'evoluzione del turismo europeo*. Il Mulino, Bologna.
- Gulotta G. (1997), *Psicologia turistica*, Giuffrè Editore, Milano.
- Maeran R., (2004), *Psicologia e turismo*, Editori Laterza, Bari.
- Normann R. (1992), *La gestione strategica dei servizi*, Milano, Etas Libri, Milano.
- Villamira M. A. (a cura di), 2001, *Psicologia del viaggio e del turismo*, Torino, Utet.

### 9.3 SITI

#### ***Social Psychology Network***

<http://www.socialpsychology.org/profilesearch.htm>

### 9.4. PRINCIPALI RIVISTE INTERNAZIONALI IN LINGUA INGLESE NELL'AMBITO

1. *Annals of Leisure Research*
2. *Annals of Tourism Research*
3. *Ecology and Society*
4. *Environmental Research Letters*
5. *Environmental Values*
6. *European Journal of Tourism, Hospitality, and Recreation*
7. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*
8. *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*
9. *International Journal of Event and Festival Management*

10. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*
  11. *International Journal of Sport Management, Recreation & Tourism*
  12. *International Journal of Tourism Anthropology*
  13. *International Journal of Tourism Research*
  14. *International Journal of Tourism Sciences*
  15. *Journal of Ecotourism*
  16. *Journal of Environmental Psychology*
  17. *Journal of Hospitality & Tourism Education*
  18. *Journal of Hospitality & Tourism Research*
  19. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education (JoHLSTE)*
  20. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*
  21. *Journal of Leisure Research*
  22. *Journal of Sustainable Tourism*
  23. *Journal of Tourism & Hospitality*
  24. *Journal of Travel & Tourism Marketing*
  25. *Journal of Travel Research*
  26. *Journal of Vacation Marketing*
  27. *Journal of Vacation Marketing*
  28. *Leisure Sciences*
  29. *Leisure Studies*
  30. *Managing Leisure*
  31. *Nature and Culture*
  32. *Organization & Environment*
  33. *SCHOLE: A Journal of Leisure Studies & Recreation Education*
  34. *Téoros, Revue de Recherche en Tourisme*
  35. *Tourism Analysis*
  36. *Tourism Culture & Communication*
  37. *Tourism Review*
  38. *Tourist Studies*
  39. *World Leisure Journal*
- 

*Si ringrazia per il contributo di validazione:*

*Prof. ssa Roberta Maeran, Padova*