



Ordine degli Psicologi  
Regione Sicilia

Psicologia del Turismo  
2015

G. Zitelli





# Gruppo di lavoro

d.ssa Graziella Zitelli

*Psicologia Turistica*  
*...essere accoglienti per essere*  
*competitivi!*



G. Zitelli

# Area di collocamento del gruppo:

- professione/marketing
- sociale/servizi/benessere  
/territorio

# II TURISMO

è un'area di convergenza e di confronto di fenomeni che riguardano l'uomo, le sue esperienze, le sue esigenze, le sue aspettative, l'economia di un paese.

# Il turismo

- è un fenomeno complesso e proprio per questo aspetto offre alla psicologia un campo d'indagine proficuo. Dunque applicare la psicologia nel comportamento turistico, applicare cioè, le competenze psicologiche al tempo libero, al viaggio, all'attività turistica in generale



# Ci siamo chiesti...

- Il territorio ospitante → elementi di comunicazione del territorio
- Arte e cultura del luogo
- Agriturismo
- termalismo
- Formazione degli operatori
- Il turista italiano o siciliano è → ?
- Chi è il turista privilegiato oggi?
- Che “movimento” c'è oggi?

....quindi

Primo passo è stato chiamare tutti gli addetti, interloquire con loro ed entrare in relazione con il loro specifico “campo di lavoro”.



# Obiettivi generali

- Costituire un **tavolo tecnico** tra gli addetti

# Tavolo Tecnico

- Ordine degli Psicologi
- Coordinatore Psicologo
- ANCI
- FIAVET oppure 1 tour operator capofila
- Assessorato Regionale Sport e Turismo
- Federalberghi (Associaz Albergatori Italia)
- ProLoco Regionale
- Coordinatore dei GAL in Sicilia
- UFTAA (United Federation of Travel Agents'Associations)

# Obiettivi specifici

- Creare un osservatorio per migliorare la spendibilità turistica della nostra isola.
- Proporre delle buone prassi
- Creare spazi lavorativi per psicologi



# Tempistica

- La realizzazione dell'ipotesi di lavoro sopra strutturata richiederà circa 18 mesi totali.

# I° step

## Gli incontri col tavolo tecnico

- Un confronto interdisciplinare
- La difficoltà di comunicare tra le parti
- La inefficacia della sinergia tra il pubblico e il privato

# II° step

## Confronto diretto con l'Assessorato Turismo

- Argomento primario : il successo della Sicilia sui mercati (naz. ed internaz.) e la sua sostenibilità. Cinque potrebbero essere i fattori... di competitività!



# ...i 5 fattori individuati

- 1) le imprese turistiche devono avere le condizioni
- 2) è necessario potenziare l'accessibilità ai mercati
- 3) la reputazione turistica
- 4) diversificazione dei prodotti turistici
- 5) la qualità dell'esperienza turistica

**Come la psicologia può  
intersecarsi in tutto ciò?**

Vista la complessità delle  
questioni e i tempi non  
ancora del tutto maturi....ci  
siamo concentrati  
sull'analisi dei punti 3 -4 - 5



# Reputazione Turistica

È necessario che un luogo benefici di una buona reputazione turistica...

La Sicilia gode di un' ottima reputazione per quanto concerne i prodotti legati alla "sicilianità", quali enogastronomia e i personaggi della Letteratura (\*), il fascino del mare e della montagna, dall'altro certamente fare i conti con le percezioni negative legate alla inaffidabilità dei servizi e delle infrastrutture

# Diversificare il prodotto

- È sicuramente opportuno cogliere la domanda di diversificazione di prodotti turistici, in questo la Sicilia potrebbe essere presente (cultura, arte, benessere, scoperta del territorio) ma...la difficoltà o le lacune di molti mercati non riescono a soddisfare questo quesito.
- Basti pensare al tanto lavoro fatto per ottenere il titolo del “Ficodindia dell’Etna DOP” e poi poco si è fatto per spenderlo!

# Qualità dell'esperienza turistica

- La capacità del sistema di soddisfare le attese del turista.
- Il pubblico ha lavorato sull'ipotesi di cambiare i comportamenti della libera impresa attraverso marchi e regole (spesso scarsamente riconosciute dal mercato) ....
- Forse il settore pubblico dovrebbe “dare l'esempio” in due modi....

- In primo luogo individuare un sistema di governance che permetta una gestione dei beni culturali e naturali, soprattutto quelli più noti, tale da proporre un modello di fruizione che si ponga alla frontiera degli standard internazionali.
- In secondo luogo riqualificare i luoghi pubblici (il setting) dove si svolge l'esperienza turistica. Le analisi dimostrano che l'incuria e l'abbandono dei centri storici alle strade è uno dei principali punti di debolezza nella percezione della visita.



# A tal proposito

Coinvolgendo le scuole di ogni ordine e grado si sta lavorando per ripristinare la materia “Educazione Civica” oggi mimetizzata con le altre discipline

Il concetto è: rispettare le regole della convivenza civile, tenere pulito è un valore aggiunto per attivare un turismo in quanto stimola la concezione che tutti siamo socialmente responsabili.

Perché l'azione su questi fattori sia efficace, c'è bisogno di un'agenda di riforme che ridisegni la governance e il ruolo delle istituzioni che ad ampio raggio si occupano di turismo.

Un esercizio che, considerata la frammentazione del settore, esige un approccio partecipativo aperto, diffuso e basato sull'apprendimento.

Dal lavoro del Tavolo Tecnico si evince

che i 2 fattori su cui intervenire primariamente per migliorare le politiche (innanzitutto) di comunicazione sono la limitata efficienza e la poca incisività nel modificare l'attitudine del potenziale visitatore a considerare la Sicilia come luogo ideale per le prossime vacanze.

# Qualche mese fa...

È stato organizzato un convegno strutturato con 2 tavole rotonde

- Turismo e Sport in sinergia
- Ambiente e turismo in connessione



# L'evento ha portato i seguenti frutti

- Maggiore consapevolezza delle questioni, non necessariamente con accezione negativa
- Maggiore coinvolgimento della popolazione universitaria, troppo spesso indirizzata verso ambiti della psicologia “tradizionali”, ormai quasi saturi
- Coinvolgimento di più professioni, spesso non pensate connesse col turismo

- Un'apertura da parte delle Istituzioni Pubbliche
- La collaborazione del professionista psicologo
- La proposta di una ricerca commissionata dall'UFTAA per mappare e monitorare il territorio siciliano
- Un progetto di intervento con l'Assessorato Regionale al Turismo

# Attualmente

- Si sta lavorando con l'Assessorato per interventi di formazione sulle abilità psicosociali e comunicative del personale di contatto dei servizi turistici e del management
- In particolare si è scelto di iniziare con tutte le agenzie di Taxi e di Trasporto.

Grazie per l'attenzione e...

*baciamu li manì*