



Università degli Studi di Genova

Genoa University



Scuola di Scienze Sociali

CdL SCIENZE DEL TURISMO: IMPRESA, CULTURA E TERRITORIO

PSICOLOGIA DEL TURISMO

Unità didattica n. 9

DOCENTE: Guido F. Amoretti PhD

**LA CARATTERIZZAZIONE PSICOLOGICA
DELLE POPOLAZIONI TARGET**

LE ASPETTATIVE

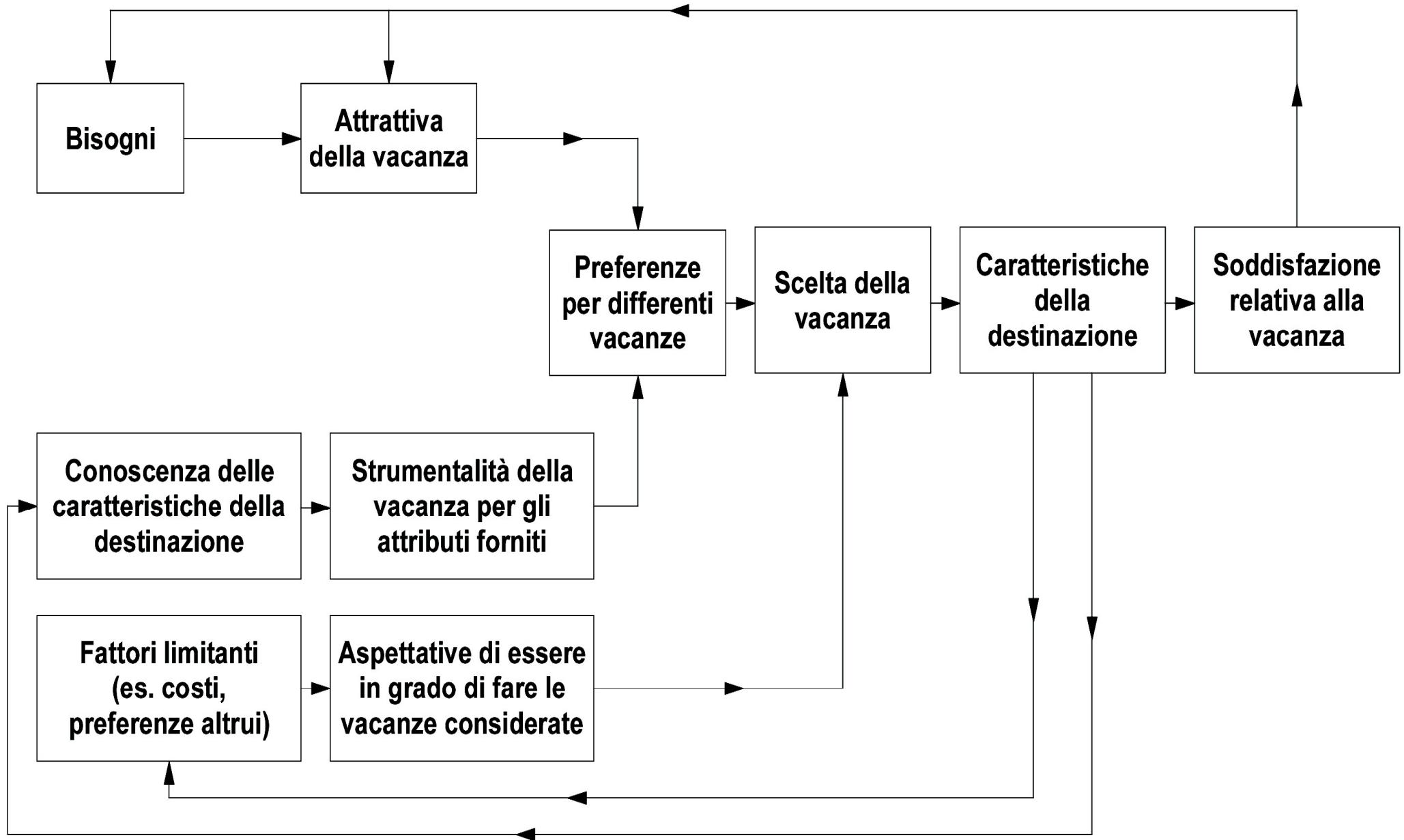
MOTIVAZIONI E ASPETTATIVE CHE RELAZIONI??

- Le aspettative derivano dalle motivazioni
- Il loro mancato soddisfacimento indica un duplice fallimento:
 - della location
 - di chi ha scelto la location
- Le aspettative, derivanti dalla motivazione alla vacanza, e la disponibilità economica influenzano la scelta finale della destinazione e della location .
- Maggiore la disponibilità economica maggiore la possibilità di soddisfare le aspettative

IL MODELLO DI DANN [1981]

- Scegliere una vacanza è il risultato di processi di interazione fra diversi fattori [motivazionali, emotivi, cognitivi]
- Dann propone due tipi di fattori:
 - fattori di spinta [*push*]
 - fattori d'attrazione [*pull*]
- All'origine della scelta di fare una vacanza ci sono dei fattori push, cioè delle motivazioni che inducono la necessità di soddisfare dei bisogni (fuga dal quotidiano, relax, ecc.).
- Per essere realizzata la voglia di viaggiare necessita di una meta che soddisfi i fattori pull (novità, cultura, ecc.)

IL MODELLO DI WITT E WRIGHT [1992] (1)



IL MODELLO DI WITT E WRIGHT [1992] (2)

- Il modello considera diversi fattori ma enfatizza gli aspetti individuali il che rende difficilmente credibile che l'applicazione di questo tipo di modello sia utilmente adottabile nella predisposizione dell'offerta turistica.
- La ricerca della vacanza ideale per ogni turista (fitting, cui il modello punta) è possibile nel caso in cui si effettui il tailoring della vacanza sulle esigenze specifiche del turista
- Ma per costruire offerte turistiche appeal e per rendere attrattive delle località è più utile fare ricorso a macro-categorizzazioni dei bisogni del turista spesso influenzati dalla comunicazione e dalla pressione sociale

IL TURISTA RELAX

- Motivazioni: riposo, fuga dal quotidiano
- Vincoli: periodi canonici
- In assenza di: disponibilità economica, desiderio di uscire dalla massa
- Scelta: destinazioni molto frequentate a costi relativamente contenuti
- Aspettative: riposo (compatibilmente con l'essere in una località molto frequentata), staccare con la routine quotidiana (ma molti utilizzano seconde case o alloggi in affitto per risparmiare, sobbarcandosi quindi attività tipicamente quotidiane), divertimenti sempre in un'ottica di cambiamento rispetto all'usuale.

IL TURISTA CULTURALE

- Motivazioni: relax attraverso l'accrescimento delle proprie conoscenze
- Vincoli: location storicamente, culturalmente e artisticamente di pregio
- Scelta: aree ad altra concentrazione di stimoli culturali, location vicino ai siti di maggior pregio e comoda da raggiungere col mezzo di trasporto scelto. In base al reddito e all'età l'accomodation potrà essere spartana o di livello medio-alto
- Aspettative: accessibilità dei luoghi, comodità ed economicità dei trasporti, offerte vantaggiose per circuiti di siti, musei e pinacoteche.

IL TURISTA ESPERIENZIALE («ESOTICO» O «ALL'INDIANA JONES»)

- Motivazioni: la ricerca di nuove esperienze
- Vincoli: mete in genere oltre i confini nazionali e non necessariamente agevoli
- Scelta: scenari relativamente lontani, spesso sognati e mai esperiti, nel caso del turista «esotico» dotati di un discreto livello di comfort, molto più spartani e in alcuni casi non privi di pericoli per il turista «all'Indiana Jones»
- Aspettative: entrare in contatto con usi e costumi diversi, fare incontri ravvicinati con biodiversità, mantenere alto il proprio livello di attivazione (arousal)

IL TURISTA RELIGIOSO

- Motivazioni: desiderio di interiorità, coniugazione della (ri)scoperta di luoghi sacri e condivisione conviviale
- Vincoli: vacanza bifronte: solitaria se in cerca di se stessi; gruppale se svolta in forma di pellegrinaggio
- Scelta: mete che favoriscano la riflessione o che rappresentino fonti di culto
- Aspettative: avvicinarsi alla fede attraverso un percorso individuale o condividendo con altri il culto o la realizzazione di un voto

IL TURISTA DEL BENESSERE

- Motivazioni: star bene o piacere a se stessi
- Vincoli: legati alle sotto-tipologie (termale, estetico, salutista)
- Scelta:
 - » proprie
 - »
 - »
 - » per
 - » conseguire
 - »
 - »
 - » trattamenti,
 - » risultati efficaci e
 - »

termale: caratteristiche delle acque in funzione delle esigenze di cura

estetico: sedi che garantiscano il massimo del risultato possibile con attenzione al comfort compensare lo sforzo richiesto per i risultati attesi

salutista: location ispirate a filosofie di stile di vita convincenti con ampia varietà di alto livello di ospitalità e servizi, duraturi
- Aspettative:
 -
 -
 -

termale: benefici rispetto alla/e patologia/e

estetico: migliore percezione del proprio aspetto

salutista: maggior benessere psicofisico

L'ECO-TURISTA

- Motivazioni: riprendere contatto con la natura, staccare rispetto alla quotidianità cittadina
- Vincoli: legati al livello di coinvolgimento che si vuole ottenere (passivo vs attivo)
- Scelta: strutture che garantiscano disponibilità di prodotti biologici a Km 0 e possibilità di escursioni immersi nella natura (non selvaggia ma preservata dall'uomo)
- Aspettative: vacanza in mezzo alla natura ma con buon livello di comfort

IL TURISMO NOMADE

- Motivazioni: vivere una vacanza libera da condizionamenti abitativi a contatto con la natura
- Vincoli: legislazione locale che può limitare la libertà del turista
- Scelta: mete non raggiungibili con i mezzi pubblici, dotate di aree attrezzate nel caso in cui non sia consentito il campeggio/camperismo libero
- Aspettative: vivere una vacanza senza limiti di itinerario e soggiorno con la possibilità di usufruire di servizi essenziali

IL TURISTA OMOLOGATO

- Motivazioni: soddisfare il bisogno di appartenenza ad una classe sociale / gruppo di riferimento
- Vincoli: determinati dagli «usì e costumi» del gruppo di riferimento
- Scelta: location in genere esclusive o alla moda con offerta di servizi di livello medio alto tendente al top
- Aspettative: fare una vacanza all'altezza del livello sociale a cui si ritiene di appartenere

IL TURISTA STUDENTE

- Motivazioni: approfondire conoscenza della lingua e degli usi e costumi locali
- Vincoli: prevalentemente di natura economica
- In assenza di: capacità di adattamento l'impatto con una cultura diversa per consuetudini e enogastronomia può essere problematico
- Scelta: (in base alla disponibilità economica), in famiglia, au pair, in modo autonomo
- Aspettative: ampliare le conoscenze linguistiche, comprendere meglio la cultura del Paese ospitante con un approccio dal basso

IL TURISTA LAVORATORE

- Motivazioni: conoscere meglio il Paese in cui si opera
- Vincoli: situazione politico-sociale del Paese ospitante, disponibilità di mezzi per visitare i luoghi
- Scelta: determinata dalla sede di lavoro o dalla sede del meeting/convegno
- Aspettative: unire la necessità di trasferirsi, per periodi molto brevi o per periodi lunghi, in altri Paesi alla curiosità di conoscere usi, costumi, modi di vita diversi

TAVOLA SINOTTICA DELLE TIPOLOGIE DI TURISTA IN BASE ALLA SPINTA MOTIVAZIONALE

MOTIVAZIONI	TIPO DI TURISMO	UTENTE PIU' PROBABILE	ASPETTATIVE
GODERSI IL RELAX	DI MASSA	DIPENDENTI DI AZIENDE CHE FERMANO LA PRODUZIONE – FAMIGLIE	RIPOSO, DIVERTIMENTO, STACCO DAL LAVORO E DAL QUOTIDIANO
SODDISFARE CURIOSITA'	CULTURALE	COLTO	VISITARE LUOGHI/VEDERE OPERE CONOSCIUTE E SCOPRIRNE DI NUOVE
PROVARE EMOZIONI	ESPERIENZIALE	BISOGNOSO DI ALTA ATTIVAZIONE EMOTIVA	SVOLGERE ATTIVITA' ECCITANTI
RITROVARE SE STESSI	RELIGIOSO SPIRITUALE	CREDENTE DEVOTO IN CERCA DI SE STESSO	ACCEDERE AI LUOGHI DI DEVOZIONE TROVARE RISPOSTE ESISTENZIALI
BENESSERE E SALUTE	TERMALE EDONISTA SALUTISTA	AFFETTO DA PATOLOGIE CRONICHE ATTENTO ALL'ASpetto FISICO ATTENTO A SALUTE ED ALIMENTAZIONE	MIGLIORARE LA PROPRIA SALUTE MIGLIORARE IL PROPRIO ASpetto MIGLIORARE SALUTE E QUALITA' DELLA VITA
STARE A CONTATTO CON LA NATURA	ECO-TURISMO	AMANTE DELLA NATURA	RISCOPRIRE IL RAPPORTO CON LA NATURA E LA VITA SEMPLICE
SENTIRSI LIBERI	CAMPEGGIO-CAMPERISMO	GLOBE-TROTTER – NUCLEI FAMILIARI NUMEROSI	VISITARE NUOVE REGIONI IN TOTALE LIBERTA' E ASSENZA DI VINCOLI
AFFILIAZIONE	DI MODA	ATTENTO AL GIUDIZIO SOCIALE	ESSERE CONSIDERATO PARTE DEL GRUPPO SOCIALE AL QUALE SI (PENSA) DI APPARTENERE
AUMENTARE LE PROPRIE CONOSCENZE	DI STUDIO	STUDENTE/PROFESSIONISTA IN FORMAZIONE	ACCRESCERE LE PROPRIE COMPETENZE E LA CONOSCENZA DEL PAESE IN CUI CI SI TROVA
CURIOSITA' OPPORTUNISTA	LAVORATIVO CONGRESSUALE	DIPENDENTE/PROFESSIONISTA IN TRASFERTA OCCASIONALMENTE O PER PERIODI CONTINUATIVI	POTER SFRUTTARE L'OPPORTUNITA' OFFERTA DALL'OCCASIONE LAVORATIVA/CONGRESSUALE