



CARTA DELL'ACCOGLIENZA E DELL'OSPITALITÀ

Indice

Perché una Carta dell'Accoglienza e dell'Ospitalità

Nota metodologica

La destinazione OGLIASTRA e i suoi valori - Naturale – Autentica – Gentile

I nostri attrattori, i nostri valori e come li promuoviamo

L'accoglienza nel nostro DNA

Ospitalità per tutti

La sostenibilità: il nostro credo

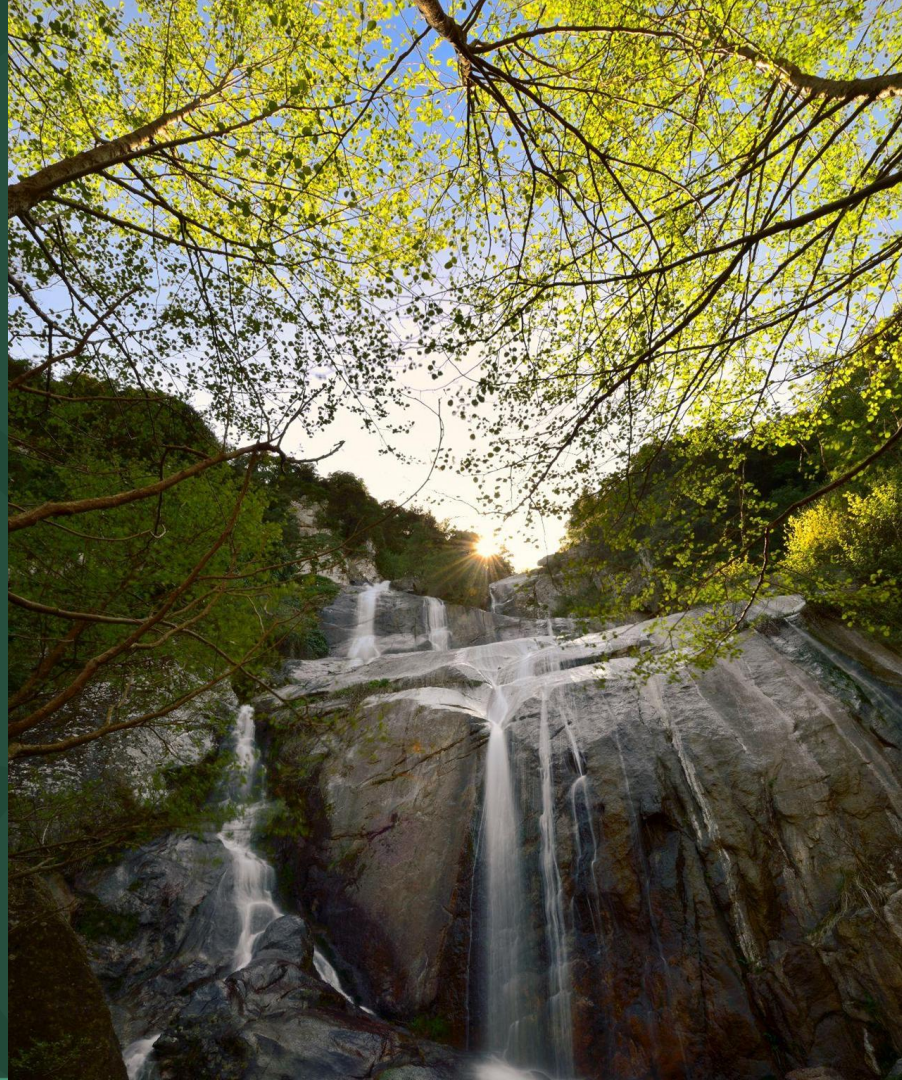
- ✓ Gocce di sostenibilità [l'ACQUA]
- ✓ Riscrivi il futuro [i RIFIUTI]
- ✓ Illumina il Cammino [l'ENERGIA]
- ✓ Radici di sostenibilità [il SUOLO]
- ✓ Viaggia verso il futuro – [la MOBILITÀ]
- ✓ Insieme per il cambiamento – [la COMUNITÀ]

Il cambiamento climatico non ci sorprende

Organizzati, tecnologici e connessi

La filiera turistica e il coinvolgimento di tutti

Con quale strumento organizzare il sistema turistico ogliastrino?



Perché una Carta dell'Accoglienza e dell'Ospitalità

Nel 2023, in risposta al bando di Sardegna Ricerche, «*Sardegna, un'isola sostenibile*» nell'ambito del POR FESR 2014-2020, è stato dato avvio al progetto «*Ogliastra comunità accogliente e sostenibile*», finalizzato a ridefinire il modello di sviluppo turistico del territorio.

Promosso da un partenariato composto dal GAL Ogliastra, Camera di Commercio di Nuoro, Provincia e tre Unioni dei Comuni dell'Ogliastra, il progetto nasce con un obiettivo chiaro e strategico: **costruire una forma innovativa di governance del turismo e creare, attraverso lo studio di un Piano di Sviluppo Turistico della Destinazione Ogliastra, nuovi prodotti da affiancare al già presente prodotto marino-balneare.**

Questa visione si è sviluppata attraverso un percorso partecipativo di ampia risonanza, che ha interessato attori pubblici e privati in un'intensa attività di analisi e confronto, che ha generato una strategia che punta a fare dell'Ogliastra la migliore espressione della Sardegna contemporanea, promuovendo un turismo che sia **Naturale, Autentico e Gentile**. Un turismo capace di coniugare tradizione e modernità, benessere e tutela dell'ambiente, sviluppo locale e apertura internazionale.

Alla base di questa strategia vi sono **quattro pilastri fondamentali**: il miglioramento dei servizi, la crescita delle competenze, l'adattamento ai cambiamenti climatici e il rafforzamento del posizionamento del brand turistico Ogliastra.

Per trasformare questa visione in realtà è fondamentale adottare un approccio basato sul modello DMO (Destination Management Organization), un sistema operativo essenziale per garantire una organizzazione che promuova in particolare la collaborazione tra operatori del settore, con lo scopo di **sviluppare un'ospitalità sostenibile e di alta qualità**, fondata su principi etici condivisi che possano guidare le azioni sia a livello individuale che collettivo.

Questa esperienza ha dimostrato che fare accoglienza significa molto più che offrire servizi: significa costruire un'identità condivisa, adottare una politica unitaria di promozione e, soprattutto, diffondere una cultura dell'ospitalità basata sulla consapevolezza e sulla responsabilità.

È in questa prospettiva che nasce l'idea di una **Carta dell'Accoglienza e dell'Ospitalità** rivolta a tutti gli operatori del turismo che hanno una visione sostenibile dello sviluppo del territorio: un documento che fissa principi e buone pratiche per garantire un turismo più consapevole, sostenibile e inclusivo, dove accogliere significa prendersi cura, non solo degli ospiti, ma anche della propria terra, significa un sorriso offerto nella lingua dell'ospite, un menù presentato con attenzione, un'indicazione data con gentilezza, il rispetto per i luoghi e per chi li vive.

Scegliere di investire sulla qualità dell'accoglienza non è solo un dovere nei confronti di chi visita l'Ogliastra, ma è soprattutto una straordinaria opportunità di crescita per l'intera comunità.

Questo strumento si pone dunque come guida di un percorso di crescita che mira a elevare la qualità dell'accoglienza, sostenendo le imprese in un processo di miglioramento continuo.

Nota Metodologica

La Carta dell'Accoglienza e dell'Ospitalità è il risultato di un approfondito processo di ricerca, di analisi e di studio durato diversi mesi, che ha coinvolto tutta la filiera turistica ogliastrina in due modi complementari:

- ✓ attraverso quattro laboratori chiamati **CONTAMINATION LAB**, spazi di incontro e confronto dove idee, esperienze e buone pratiche si sono intrecciate, dando vita a nuove prospettive;
- ✓ attraverso la somministrazione di un questionario rivolto a circa 500 operatori della filiera turistica, finalizzato a raccogliere dati e suggerimenti per una visione condivisa dell'accoglienza.

I principi emersi da questo percorso di confronto e analisi sono stati tradotti in questo documento che contiene obiettivi importanti che rappresentano l'eccellenza a cui la Destinazione ambisce. Si tratta di obiettivi chiari e potenzialmente misurabili, che mirano a definire un modello di ospitalità orientato alla qualità, al rispetto del territorio e alla valorizzazione delle comunità locali.

Il capitolo "*La Sostenibilità: il nostro credo*" prende forma invece da un lavoro di approfondimento svolto nel 2023, sempre nell'ambito del progetto *Ogliastro Accogliente*, con riferimento all'azione denominata **OGLIASTRA GREEN**. I principi relativi alla sostenibilità sono infatti il frutto del **MANUALE DELLA SOSTENIBILITÀ**, elaborato in quel contesto, e ne rappresentano l'essenza.

Ciascun operatore può cogliere e fare proprie le buone pratiche di accoglienza più adatte alla propria organizzazione e al proprio ambito di attività, per contribuire a raggiungere elevati livelli di qualità. Non si tratta di un documento definitivo ma di uno strumento di lavoro pensato per supportare gli operatori del turismo nel miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti.

L'obiettivo è creare una rete di professionisti consapevoli e responsabili, che condividano valori e buone pratiche, elevando così gli standard di accoglienza.

Tutti i portatori di interesse del turismo in Ogliastro, che condividono principi e valori della Carta e desiderano tradurli in azioni concrete, sono chiamati a stringere un **patto per diventare custodi del territorio, con l'impegno di preservarlo e proteggerlo**.

A chi è rivolta la Carta

Strutture ricettive e ristorative, attività artigianali, agricole e commerciali, guide turistiche e naturalistiche, musei, siti archeologici e altre attrazioni locali, istituzioni pubbliche e private.

LA DESTINAZIONE OGLIASTRA E I SUOI VALORI

Naturale - Autentica - Gentile

Il Piano di Sviluppo Turistico della Destinazione ha delineato una strategia di crescita fondata su tre valori chiave:

- + **NATURALE:** paesaggi incontaminati montani e costieri, sostenibilità, alimentazione di lunga vita, "selvaghezza«;
- + **AUTENTICA:** cultura dell'ambiente, contemporaneità culturale, cultura materiale e immateriale, lingua;
- + **GENTILE:** comunità aperta, inclusività, equilibrio di genere, valori etici condivisi, rispetto dell'ambiente, ospitalità accogliente.

Crediamo che tutti gli attori della filiera turistica, ovvero coloro che ogni giorno entrano in contatto con gli ospiti, riconoscano e rispettino questi valori, facendoli propri nel loro operato. Per questo, abbiamo tradotto questi principi in azioni concrete, definendo comportamenti e pratiche da adottare nell'accoglienza e nell'ospitalità.

Emerge con forza un'identità di Destinazione che è:

UNICA – GENUINA – INCONTAMINATA – EMPATICA – ACCOGLIENTE – IDENTITARIA – ORGOGLIOSA – AUTENTICA – SELVAGGIA – SOSTENIBILE

I NOSTRI ATTRATTORI, I NOSTRI VALORI E COME LI PROMUOVIAMO

L'Ogliastro è una meta turistica ricca di fascino, capace di sorprendere e coinvolgere chiunque venga a visitarla, grazie all'**UNICITÀ** dei suoi paesaggi. Mare e montagna, boschi e campagna, parchi naturali, siti archeologici e culturali, borghi, natura **INCONTAMINATA**. Ma non è solo la bellezza del paesaggio a rendere la nostra destinazione speciale: siamo custodi di tradizioni **IDENTITARIE**, della nostra lingua, di un'eno-gastronomia d'eccellenza, di antichi mestieri e di un artigianato artistico di grande valore. Siamo anche la **TERRA DEI CENTENARI**, riconosciuta a livello mondiale, a testimonianza che l'Ogliastro è un territorio in cui si vive bene.

Abbiamo dunque il dovere di impegnarci a conservare la bellezza del nostro territorio, sia gli spazi pubblici che quelli privati. Mantenere un ambiente pulito, ordinato, gradevole e sereno, agevola l'incontro tra la comunità che accoglie e quella che viene ospitata: questo è anche il presupposto per chiedere ai visitatori di vivere il territorio con rispetto, evitando comportamenti che possano alterarne l'equilibrio naturale e culturale.

Orgogliosi e consapevoli dell'unicità della nostra terra, abbiamo il dovere di rendere le nostre strutture e le nostre organizzazioni come vetrine organizzate, ordinate e coerenti con i valori del nostro territorio, raccontando con orgoglio le specificità che lo caratterizzano, **integrando sempre l'informazione dei prodotti turistici con la comunicazione della destinazione.**

IN CHE MODO POSSIAMO FARLO?

- ✓ Attraverso il racconto dei nostri luoghi e delle nostre tradizioni, in uno storytelling coinvolgente che appassioni il turista e lo sensibilizzi al rispetto dei luoghi e delle comunità.
- ✓ Mostrando materiale promozionale, sia online che offline, come brochure, mappe, libri fotografici, ricette tipiche, pubblicazioni e video.
- ✓ Comunicando con chiarezza ed empatia ciò che rende speciale e unico il nostro servizio e/o prodotto, evidenziando le scelte fatte in materia di sostenibilità e responsabilità.
- ✓ Utilizzando prodotti tipici locali nelle nostre offerte e negli arredi delle strutture, nei materiali da costruzione e nel design, per creare ambienti in armonia con il territorio.
- ✓ Allestendo, quando possibile, corner espositivi per la vendita di prodotti locali e tradizionali, sia artigianali che agroalimentari (DOP, IGP).
- ✓ Sensibilizzando i nostri ospiti ad acquistare e consumare prodotti locali di qualità e a visitare le botteghe artigiane.
- ✓ Favorendo la collaborazione con altri operatori del territorio per offrire esperienze di qualità, più ampie e complete, che permettano agli ospiti di vivere l'autenticità della nostra Destinazione.

L'ACCOGLIENZA NEL NOSTRO DNA

L'ospitalità è un valore radicato nel nostro territorio. Ci impegniamo affinché ogni ospite si senta accolto, a proprio agio e soddisfatto dell'esperienza vissuta. Per migliorare costantemente i nostri servizi, ascoltiamo le loro impressioni e suggerimenti. Garantiamo comprensione ed **EMPATIA**, praticando un ascolto attivo per cogliere esigenze e desideri, offrendo così un'esperienza autentica e personalizzata. Il nostro obiettivo non si esaurisce con la permanenza dell'ospite: vogliamo lasciare un ricordo positivo e duraturo.

Puntiamo sulla **COERENZA** e sull'eccellenza, superando le aspettative, mantenendo alta la nostra reputazione e curando la **BELLEZZA** dei nostri spazi.

Comportamenti da adottare

- ✓ Manteniamo gli spazi interni ed esterni puliti, curati e sicuri, con particolare attenzione ai dettagli.
- ✓ Adottiamo misure preventive contro il vandalismo, attraverso segnaletica adeguata, videosorveglianza e sorveglianza attiva, per tutelare il nostro patrimonio.
- ✓ Comuniciamo con empatia, cortesia e rispetto anche attraverso l'uso delle lingue straniere.
- ✓ Accogliamo ogni ospite con cura e attenzione, ascoltando le sue esigenze e cercando soluzioni adeguate.
- ✓ Forniamo adeguate informazioni sull'utilizzo degli spazi, la fruizione del servizio, costi, tempi d'attesa, in maniera chiara e indiscriminata.
- ✓ Sensibilizziamo gli ospiti sull'importanza del turismo responsabile e sostenibile, promuovendo comportamenti rispettosi dell'ambiente e della comunità.

OSPITALITÀ PER TUTTI

Se vogliamo essere una Destinazione **ACCOGLIENTE** ed **INCLUSIVA** dobbiamo impegnarci per assicurare l'accessibilità a tutti i nostri ospiti, rispettando i loro valori, la loro cultura, la religione, i modelli di vita e l'orientamento sessuale.

Mostriamo sensibilità ai loro problemi di salute, alle intolleranze alimentari e alle loro specifiche esigenze.

Assicuriamo a persone con esigenze speciali, quali disabili, anziani, famiglie con bambini, ospiti con animali, la fruizione del servizio senza ostacoli e in condizioni di autonomia, sicurezza e comfort.

Offriamo alternative di fruibilità del servizio, quando i limiti naturali e strutturali, rendono l'accessibilità del territorio e dei suoi servizi, difficoltosa o impossibile. Le strutture e il personale devono essere preparati ad accogliere le esigenze di ogni tipo, ascoltando e cercando di comprendere le esigenze speciali.

Comportamenti da adottare

- ✓ Assicuriamo accessibilità e comprensione a persone di provenienza, cultura, religione, orientamento diversi, senza pregiudizi, con disponibilità ed empatia.
- ✓ Assicuriamo a chi ha esigenze speciali la fruizione autonoma e sicura dei servizi, abbattendo barriere e fornendo supporti adeguati.
- ✓ Ampliamo, dove possibile, le aree accessibili e indichiamole chiaramente.
- ✓ Forniamo strumenti per un'accessibilità completa: comunichiamo tempi di attesa, sicurezza dei percorsi e prezzi in modo trasparente.
- ✓ Segnaliamo eventuali ostacoli nei canali digitali e proponiamo alternative di fruibilità.
- ✓ Collaboriamo con strutture e operatori locali per migliorare l'accessibilità a prodotti e servizi.
- ✓ Formiamo il personale sul turismo inclusivo per un'accoglienza professionale ed empatica.

LA SOSTENIBILITÀ: IL NOSTRO CREDO

Nell'ambito del progetto Ogliastro Accogliente, è stato sviluppato un focus sulle tematiche della sostenibilità nel turismo, con l'obiettivo di sensibilizzare operatori pubblici e privati verso uno sviluppo turistico più responsabile. A tal fine, è stata condotta un'analisi dell'attuale impatto ambientale e sociale del turismo in Ogliastro e, sulla base dei risultati, è stato elaborato un **MANUALE DELLA SOSTENIBILITÀ**, contenente linee guida e azioni concrete da adottare per promuovere pratiche sostenibili nel settore.

Il Manuale contiene:

CONSIGLI su come rendere maggiormente sostenibile e circolare la nostra azione turistica;

ESEMPI per accogliere con una proposta di qualità;

AZIONI pensate per l'ambiente, la comunità e l'economia dell'Ogliastro:

1. gocce di sostenibilità [l'ACQUA]
2. riscrivi il futuro [i RIFIUTI]
3. illumina il Cammino [l'ENERGIA]
4. radici di sostenibilità [il SUOLO]
5. viaggia verso il futuro – [la MOBILITÀ]
6. insieme per il cambiamento – [la COMUNITÀ]

È tutto più facile se:

- ✓ INDIVIDUIAMO ALL'INTERNO DELLA NOSTRA ATTIVITÀ UN REFERENTE DELLE "AZIONI VIRTUOSE".
- ✓ MONITORIAMO COME VANNO LE COSE NEL TEMPO, RACCOGLIENDO DATI INTERESSANTI E UTILI AL MIGLIORAMENTO.
- ✓ SENSIBILIZZIAMO IL PERSONALE E I COLLEGHI SULL'IMPORTANZA E I BENEFICI DELLE BUONE PRATICHE.

Gocce di sostenibilità - L'ACQUA

PRINCIPIO ALLA BASE DELLA VITA ED ELEMENTO RITUALE NELLA CIVILTÀ NURAGICA, NON PUO' MANCARE DALLE PRIME AZIONI VIRTUOSE ANTI-SPRECO

PER NON SPRECARE ACQUA E/O ENERGIA

- ✓ Valutiamo le reali esigenze delle nostre attività e prevediamo verifiche e ispezioni agli impianti (inizio e fine stagione, test a struttura vuota/piena, ecc.) per rilevare la presenza di eventuali perdite idriche.
- ✓ Installiamo riduttori di pressione o di flusso.
- ✓ Riduciamo la temperatura dell'acqua calda e isoliamo le condutture dell'acqua calda per non disperdere calore.
- ✓ Piante e fiori locali si adattano meglio al clima del nostro territorio: il turista sarà felice di sentirsi in una terra diversa dal solito e ricca di identità locale.
- ✓ Scegliamo piante e fiori con le stesse esigenze di irrigazione e utilizziamo l'acqua di cottura delle verdure (raffreddata) e di avanzo per innaffiare i nostri giardini. Laddove possibile prevediamo sistemi di recupero dell'acqua piovana.
- ✓ Raccontiamo agli ospiti, con messaggi intuitivi e propositivi, le azioni che realizziamo e come loro stessi possono contribuire ad aiutarci.

PER GLI ENTI PUBBLICI LOCALI E/O DMO

Collaborare costantemente con il gestore della risorsa idrica e delle acque reflue per monitorare la qualità della risorsa idrica, agire sulla manutenzione delle condutture, migliorare il trattamento dei reflui. Collaborare con gli enti sovracomunali alle campagne di monitoraggio della qualità delle acque interne e delle acque di costa.

Riscriviamo il futuro – i RIFIUTI

STRATEGIE PER IL RICICLO E IL RIUSO INTELLIGENTE

L'Ogliastro è già al top nelle percentuali di raccolta differenziata. Possiamo fare ancora di più: ridurre insieme ai turisti le quantità di rifiuti prodotte e dando vita a progetti di riciclo e riuso dei materiali.

RIDURRE I RIFIUTI

- ✓ Cerchiamo di eliminare i prodotti mono-uso, incrementando l'utilizzo di quelli sfusi.
- ✓ Disincentiviamo l'utilizzo dell'acqua in bottiglie di plastica, prevedendo la vendita/regalo di una borraccia e garantendo l'accesso all'acqua diretta.
- ✓ Cerchiamo di evitare gli sprechi alimentari, attraverso azioni di condivisione del cibo in eccesso o altre misure di facile gestione.
- ✓ Facilitiamo la raccolta differenziata ai turisti, attraverso informazioni chiare e l'accesso ai diversi siti/contenitori di conferimento.
- ✓ Comuniciamo i buoni risultati di raccolta differenziata della nostra destinazione.
- ✓ Installiamo compattatori per la raccolta e il recupero di piccoli materiali riciclabili: non è tanto il valore economico a generare cambiamento quanto il messaggio di sensibilizzazione.

PER GLI ENTI PUBBLICI LOCALI E/O DMO

Monitorare e/o prevenire il rischio di abbandono rifiuti, con modalità di segnalazione da parte dei cittadini e turisti.

Organizzare giornate ecologiche condivise per sensibilizzare sulla tematica.

Evitare materiale informativo cartaceo: mettere a disposizione qrcode per il reindirizzamento a portali web di informazione turistica.

Illumina il cammino – L'ENERGIA

LE ENERGIE RINNOVABILI PER UNA OGIASTRA GREEN ED ENERGETICAMENTE INDIPENDENTE.

Sulla scia della “*La cattura dell'ala del vento*” di Maria Lai presso il Parco eolico di Ulassai, pensiamo a soluzioni per la generazione pulita dell'energia, per comportamenti sostenibili e anti-spreco, per l'ampliamento della produzione di energia da fonti rinnovabili.

RIDURRE GLI SPRECHI

- ✓ Installiamo lampade a basso consumo/LED e prevediamo sistemi di spegnimento automatico.
- ✓ Sostituiamo le vecchie apparecchiature e rimuoviamo quelle superflue e non necessarie.
- ✓ Sensibilizziamo gli ospiti al risparmio energetico, anche attraverso la comunicazione della quantità di CO2 risparmiata per ogni azione virtuosa.

PER GLI ENTI PUBBLICI LOCALI E/O DMO

Lavorare sulla base del modello delle “comunità energetiche rinnovabili”, anche al fine di incrementare l'apporto positivo del Parco Eolico di Ulassai.

Creare opportunità di audit energetici per le imprese turistiche.

Implementare soluzioni di piccoli impianti di produzione di calore ed energia da scarti organici, micro-turbine eoliche, etc.

Radici di sostenibilità – il SUOLO

PER PRESERVARE LA TERRA CHE AMIAMO E CURARE LA RELAZIONE EMOTIVA E PRATICA TRA L'UOMO, LA NATURA E LA TERRA CHE LO OSPITA

Come la civiltà nuragica e i suoi insediamenti rappresentano un “esempio di relazioni intime e sostenibili tra le persone e la natura e mostrano uno spiccato senso del luogo dei Sardi”, così Ogliastra Green si impegna per la cura del proprio territorio e la convivenza tra uomo e ambiente.

PER UN SISTEMA DI COMUNITÀ

- ✓ Concordiamo come tutelare il nostro territorio: ideiamo percorsi alternativi, improntiamo infrastrutture per evitare di sovra-sfruttare alcune aree sensibili, stabiliamo le stagioni/periodi di visita dei siti più delicati dal punto di vista ambientale.
- ✓ Costruiamo un modello integrato e multilivello di gestione per la cura del territorio, all'interno del quale si realizzano convenzioni per l'attribuzione di ruoli e competenze relative alla manutenzione della sentieristica, della segnaletica (anche turistica), della gestione degli eventi, etc.
- ✓ Rispettiamo i divieti di accesso a siti ambientali delicati e spieghiamo ai turisti le motivazioni.
- ✓ Promuoviamo attività nature-based autentiche, che offrono esperienze a contatto diretto con l'ambiente e/o la Comunità locale.
- ✓ Diamo informazioni su tutto il territorio e sui buoni comportamenti da adottare per rispettare l'Ogliastra e viverla al meglio.

PER GLI ENTI PUBBLICI LOCALI E/O DMO

Costruire un Piano di destinazione di gestione dei flussi, sulla base della massima capacità di carico temporale e spaziale, che contempli le tematiche della sicurezza, della fruizione, della mobilità, del benessere delle Comunità ospitanti, della salvaguardia delle risorse naturali locali. All'interno del Piano prevedere un sistema di monitoraggio dei flussi turistici anche grazie al supporto degli operatori turistici (strutture ricettive, guide, trasporti, etc).

Prevedere un sistema di osservazione e monitoraggio per alcuni fenomeni critici, come il rischio incendi e il rischio dissesto idrogeologico, formando opportunamente anche volontari del territorio, come le guide del settore outdoor e/o turistiche.

Viaggia verso il futuro – la MOBILITÀ

FACILITARE LA RAGGIUNGIBILITÀ E L'ACCESSIBILITÀ DEI LUOGHI E DELLE ESPERIENZE IN OGLIASTRA

Impegniamoci a diffondere i servizi per i bisogni primari delle esperienze turistiche in movimento e ad accogliere i turisti secondo le loro esigenze di accessibilità.

LA MOBILITÀ SOSTENIBILE E IN MODALITÀ SHARING

- ✓ Incentiviamo l'uso di mezzi di trasporto sostenibili sia tra i collaboratori che tra i turisti, anche mettendo direttamente a disposizione attrezzature o realizzando convenzioni con soggetti terzi.
- ✓ Promuoviamo le esperienze turistiche locali indirizzate a forme di mobilità sostenibili: biketour, escursioni, equitazione, ferrociclo, kayak, etc. Sono divertenti, pulite per l'ambiente e permettono di venire a stretto contatto con la realtà locale.

PER GLI ENTI PUBBLICI LOCALI E/O DMO

Attivare accordi con società di trasporto pubblico locale a livello di destinazione.

Insieme per il cambiamento – la **COMUNITÀ**

COMUNITÀ OSPITANTE E COMUNITÀ OSPITATA SONO DALLA STESSA PARTE DELL'ESPERIENZA

Per noi sostenibile è: una Comunità accogliente e “gentile”, esperienze irripetibili ed identitarie, rispetto dei lavoratori del turismo e dei prodotti della nostra terra.

L'IMPORTANZA DEI LAVORATORI DEL TURISMO

- ✓ Coinvolgiamo i collaboratori nel processo di miglioramento delle procedure di accoglienza del turista
- ✓ Promuoviamo i servizi accessibili per persone con esigenze specifiche. “Siete tutti benvenuti”

PER GLI ENTI PUBBLICI LOCALI E/O DMO

Creare un sistema di monitoraggio della soddisfazione dei residenti e dei turisti (survey, info point).

Creare un sistema di info point diffuso, presso operatori ed esercizi commerciali opportunamente formati.

Rendere strutturale l'offerta formativa degli operatori, anche attraverso le attività del Forum del Turismo Sostenibile.

Strutturare prodotti turistici e proposte indirizzati alla piena valorizzazione delle risorse territoriali.

IL CAMBIAMENTO CLIMATICO NON CI SORPRENDE

L'Ogliastro si impegna ad adottare misure preventive e soluzioni innovative riguardo i cambiamenti climatici.

Siamo pienamente consapevoli che viviamo in un'era segnata da cambiamenti climatici in costante evoluzione, che influenzano profondamente le attività turistiche e le destinazioni, modificando i comportamenti e le decisioni di viaggio dei turisti. Attualmente assistiamo infatti alla trasformazione nei periodi di vacanza dei turisti internazionali riguardo le destinazioni balneari italiane. Sebbene le spiagge restino attraenti, i turisti sono sempre meno disposti a viaggiare durante la stagione estiva alta, a causa delle temperature elevate, dei periodi di caldo intenso, della siccità e della mancanza di misure di adattamento climatico, come spazi freschi e attività alternative. Si registra invece un aumento della domanda nei mesi spalla e di bassa stagione.

Questo dato ci deve far riflettere su come orientare e organizzare l'offerta per intercettare questa nuova tendenza del mercato, in modo da evitare che i cambiamenti climatici possano in qualche modo influire negativamente sull'esperienza dei nostri ospiti.

ALCUNI ESEMPI DI MISURE CHE POSSIAMO ADOTTARE

- ✓ Incrementiamo l'offerta di servizi nei mesi spalla e in bassa stagione (primavera, autunno e inverno).
- ✓ Comuniciamo in modo chiaro i rischi legati ai disagi causati dai cambiamenti climatici nel nostro territorio (giornate di calore, periodi di siccità).
- ✓ Suggeriamo e/o offriamo alternative di fruizione del territorio, mettendo in rapporto le condizioni climatiche previste con il tipo di attività proposta.
- ✓ Verifichiamo costantemente il meteo (temperature, vento, umidità, pioggia) per anticipare eventuali fenomeni anomali e comunicarlo tempestivamente ai nostri ospiti.
- ✓ Pubblichiamo nelle nostre strutture e nei nostri canali on-line, tabelle (con proiezioni a breve-medio termine) con le caratteristiche climatiche del periodo, rapportate alle peculiarità della stagione e alle attività che si possono svolgere.
- ✓ Collaboriamo con altri operatori della Destinazione per integrare insieme le diverse proposte, adattandole alle condizioni climatiche previste.
- ✓ Mettiamo a disposizione spazi fisici termo regolamentati, confortevoli e organizzati, che mettano l'ospite a proprio agio.
- ✓ Teniamo a disposizione dei nostri ospiti dotazioni di emergenza contro le avversità atmosferiche impreviste (ombrelli, scaccia acqua, vaporizzatori, umidificatori, ecc.).
- ✓ Comuniciamo chiaramente ai nostri ospiti che la nostra azienda è sensibile ai cambiamenti climatici e adotta comportamenti responsabili.

ORGANIZZATI, TECNOLOGICI E CONNESSI: LE SFIDE PER AFFRONTARE IL FUTURO

Per essere competitivi, dobbiamo essere **ORGANIZZATI**, aggiornati e tecnologicamente avanzati.

Sappiamo che le destinazioni turistiche si stanno evolvendo rapidamente e, per restare competitivi, è essenziale conoscere i nostri punti di forza e di debolezza. Per questo, dobbiamo migliorare costantemente la nostra organizzazione, aggiornando le competenze tecniche e gestionali per offrire un servizio di qualità.

L'adozione di nuove **TECNOLOGIE** ci permette di garantire un servizio sempre più efficiente ed efficace, senza però perdere il valore del rapporto diretto con gli ospiti. In questo scenario, anche **l'intelligenza artificiale** utilizzata per l'analisi dei dati o per il supporto personalizzato agli ospiti, può giocare un ruolo chiave per elevare l'esperienza dell'accoglienza. E' importante investire nella formazione nostra e dei nostri collaboratori e coinvolgere fornitori e partner, per sviluppare soluzioni che rispondano in modo strutturato alle esigenze dei nostri visitatori.

Essere **CONNESSI** significa scambiare informazioni, condividere modalità operative ed essere parte attiva della destinazione.

AZIONI CONCRETE

- ✓ Selezioniamo personale altamente qualificato e garantiamo un continuo aggiornamento delle competenze.
- ✓ Scegliamo fornitori che rispettino elevati standard di qualità e sicurezza nei prodotti e nei servizi offerti.
- ✓ Implementiamo strumenti di customer satisfaction e utilizziamo i dati raccolti per migliorare l'offerta e l'organizzazione.
- ✓ Investiamo in innovazione tecnologica e strumenti digitali per la gestione delle attività (prenotazioni, gestione dati clienti, comunicazione, ecc.).
- ✓ Assicuriamo agli ospiti connessioni Wi-Fi rapide ed efficienti.
- ✓ Manteniamo aggiornata la comunicazione online, adeguandola al target, alla stagione e alle tendenze.
- ✓ Potenziamo il networking con gli altri operatori della destinazione per favorire il confronto, lo scambio e l'integrazione.
- ✓ Accogliamo con apertura i suggerimenti dei visitatori e utilizziamoli per migliorare costantemente la nostra offerta.

LA FILIERA TURISTICA: UN IMPEGNO CONDIVISO

La qualità dell'accoglienza dipende da tutti gli operatori del sistema turistico.

L'intero sistema turistico dell'Ogliastra deve essere orientato alla qualità dell'accoglienza e alla soddisfazione del "cliente/ospite".

Per raggiungere questo risultato, è necessario coinvolgere tutti i portatori d'interesse che ne condividono i principi e i valori e li vogliono mettere in pratica. Ogni operatore è parte essenziale della Destinazione, responsabile della capacità di attrazione e della **RETE DELL'ACCOGLIENZA E DELL'OSPITALITÀ** insieme agli **enti del territorio**, sia quelli esistenti e che quelli futuri.

AZIONI CONCRETE

- ✓ Realizziamo interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria e di conservazione del patrimonio ambientale, culturale ed urbano, in modo da garantire ai nostri ospiti un ambiente curato, pulito e sicuro.
- ✓ Attuiamo interventi atti a migliorare l'accessibilità e fruibilità dei luoghi pubblici e delle infrastrutture per le categorie di persone con esigenze speciali, intervenendo quando non è possibile, con alternative di fruizione (Virtuali, raccontate, ecc.).
- ✓ Miglioriamo il sistema di segnaletica stradale e di accesso al patrimonio ambientale e culturale, anche attraverso l'utilizzo di materiali e forme poco impattanti.
- ✓ Favoriamo, con interventi concreti, la mobilità sostenibile: parcheggi (anche con servizio navetta), noleggio biciclette, scooter, monopattini elettrici, colonnine per le ricariche elettriche, trasporti pubblici.
- ✓ Attuiamo interventi per migliorare e garantire la connettività mobile nel territorio in scala più ampia e con migliori performance.
- ✓ Organizziamo attività di formazione e informazione sul tema del turismo sostenibile, inclusivo, circolare, rivolte agli operatori del territorio e a tutta la comunità.
- ✓ Adottiamo e attuiamo un **Piano di Adattamento climatico dell'Ogliastra** per renderla zona "Climate Sensitive", dotandoci, dove sia possibile, di un codice di condotta.
- ✓ Realizziamo interventi atti a valorizzare e promuovere i valori identitari del territorio, le produzioni locali, sia artigianali che agricole, dell'allevamento e anche industriali tipiche.
- ✓ Favoriamo e supportiamo la creazione di reti e forme di collaborazione tra operatori, per una Destinazione sempre più connessa ed integrata.

CON QUALE STRUMENTO ORGANIZZARE IL SISTEMA TURISTICO OGLIASTRINO?

TAVOLO DESTINAZIONE OGLIASTRA: UN NUOVO STRUMENTO PER IL TURISMO LOCALE

L'11 dicembre 2024 è stato istituito ufficialmente il Tavolo Destinazione Ogliastra (TDO), un punto di riferimento per la gestione e lo sviluppo turistico del territorio. Nato dalla collaborazione tra enti pubblici e privati, il TDO ha l'obiettivo di creare una visione condivisa tra istituzioni, imprese e operatori del settore, favorendo un turismo sostenibile, innovativo e di qualità. La sua istituzione è il risultato di un lungo percorso partecipativo, che ha coinvolto gli attori locali nella definizione del Piano di Sviluppo Turistico della Destinazione Ogliastra, un documento strategico che guida la crescita del settore valorizzando le risorse naturali, culturali ed enogastronomiche del territorio.

Alla base del funzionamento del Tavolo vi è la sottoscrizione di un Protocollo di Intesa, firmato da soggetti chiave come il GAL Ogliastra (promotore dell'iniziativa), le tre Unioni di Comuni d'Ogliastra, la Camera di Commercio e di due consorzi turistici locali.

Il TDO ha come obiettivo principale l'attuazione del Piano di Sviluppo Turistico, trasformando le strategie in azioni concrete per potenziare l'accoglienza, la promozione e il coordinamento tra gli operatori. Tra le sue funzioni rientrano:

- ❖ il supporto alle reti di operatori turistici, incentivando la nascita di nuove collaborazioni e reti di prodotto per un'offerta più strutturata e innovativa;
- ❖ il miglioramento dell'accoglienza turistica, attraverso la creazione di standard di qualità e buone pratiche condivise;
- ❖ il rafforzamento della governance territoriale, fungendo da interlocutore tra gli operatori locali e le istituzioni regionali, come l'Assessorato al Turismo.

UN SOSTEGNO CONCRETO PER L'ADOZIONE DELLA CARTA DELL'ACCOGLIENZA E DELL'OSPITALITÀ

Il Tavolo Destinazione Ogliastra può svolgere un ruolo chiave nel supportare gli operatori turistici nell'implementazione e nell'acquisizione della Carta dell'Accoglienza e dell'Ospitalità, in quanto può favorire una maggiore diffusione dei principi della Carta, accompagnando gli operatori in un percorso di crescita continuo e stimolando le amministrazioni locali a fare la propria parte in questo importante processo di sviluppo.

Il TDO può farsi promotore di iniziative di formazione, di sensibilizzazione e di confronto tra gli attori del settore, facilitando così l'adozione di standard di accoglienza sempre più elevati, fornendo un prezioso contributo alla qualificazione dell'offerta turistica dell'Ogliastra.

Conclusioni

Grazie all'esperienza dei Contamination Lab, abbiamo maturato una consapevolezza fondamentale: l'accoglienza non si improvvisa, ma si costruisce giorno dopo giorno attraverso scelte responsabili, attenzione ai dettagli e un costante impegno nel migliorarsi.

La Carta che abbiamo realizzato non è un punto di arrivo, ma l'inizio di un percorso che richiede ancora dedizione, collaborazione e una visione condivisa per il futuro dell'Ogliastro.

Aver definito principi e obiettivi è solo il primo passo. Affinché si traducano in realtà, è necessaria la volontà concreta di tutti gli attori coinvolti, dagli operatori alle istituzioni, fino all'intera comunità locale.

Crediamo che, attraverso questo impegno collettivo, nel percorso intrapreso, ogni impresa, ogni servizio e ogni singolo gesto possano contribuire a rendere l'Ogliastro una destinazione più **NATURALE**, più **AUTENTICA**, più **GENTILE**.



Progettazione Carta dell'Accoglienza e dell'Ospitalità:
Maria Roberta Desogus - Market Lab
Francesca Seoni - GAL Ogliastro
Annalisa Toscri - GAL Ogliastro

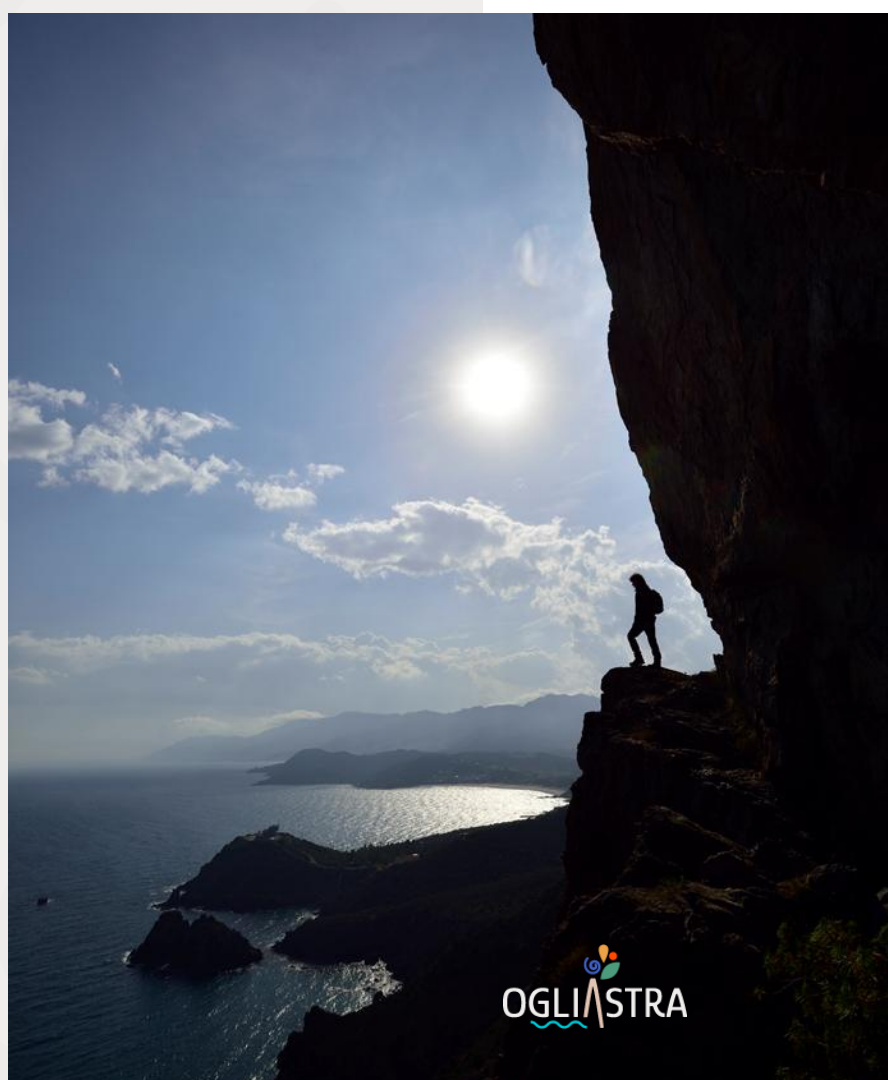
Progettazione Manuale della sostenibilità:
Vivitalia s.r.l.
2024-2025

GAL Ogliastro
Via Cagliari, 13 - Loceri
Tel 078237683 info@galogliastro.it
galogliastro.it

Progetto Co-finanziato dal Por FESR Sardegna 2014-2020. Asse I – Ricerca Scientifica, Sviluppo Tecnologico e Innovazione –
Azione 1.2.2 Supporto alla realizzazione di progetti complessi di attività di ricerca e sviluppo su aree tematiche di rilievo e all'applicazione di
soluzioni tecnologiche funzionali alla realizzazione delle strategie di S3



Unione Comuni Nord Ogliastro
Unione Comuni d'Ogliastro



**OGLIASTRA**