

RESOCONTO GRUPPO DI LAVORO "COMUNICAZIONE NEL D.E.S. MACERATESE"
Civitanova - 9 ottobre 2011

Il discorso è partito dagli **strumenti** ad oggi a disposizione per comunicare all'interno del D.E.S. maceratese, che sono:

1. le **mailing-list**, ad oggi ne sono attive 5;
2. il **sito internet**, con la sezione delle news provenienti automaticamente dai siti dei G.A.S. e che a breve rimanderà anche al sistema gestionale per gli ordini;
3. il **forum online**, che permette di prendere decisioni condivise a distanza e lasciando a testimonianza il dialogo intercorso;
4. il **server voip**, che permette di fare riunioni a distanza, potrebbe essere utile per gli ordini intergas.

E' stato riscontrato che per adesso questi strumenti sono poco utilizzati dai G.A.S., ma comunque è stata confermata la loro utilità, sperando che lentamente inizino ad entrare in uso.

A fronte dell'esistenza di questi strumenti, il gruppo di lavoro ritiene indispensabile distinguere tra **strumenti** e **processi** di comunicazione.

Per attivare processi comunicativi che includano tutti i soggetti del D.E.S., si ritiene necessaria la stesura di un elenco di **buone pratiche di comunicazione** da condividere tra tutti i G.A.S. del D.E.S. maceratese. Per esempio, la necessità di redigere sempre un resoconto delle riunioni o degli incontri che avvengono nei G.A.S., ad uso interno, ma anche per metterli a disposizione del D.E.S. per favorire la condivisione e la collaborazione. Oppure, comunicare a tutti i soggetti del D.E.S. quando avvengono le riunioni e gli incontri e su quali temi, per permettere una migliore organizzazione e la partecipazione anche di chi non fa parte del G.A.S. che organizza. O ancora, decidere come usare il forum e quanto rilievo dargli nelle scelte condivise del D.E.S. Questo però può avvenire solo se prima ogni G.A.S. apre al suo interno una riflessione di questo tipo, al fine di creare un proprio sistema condiviso di regole comunicative, da confrontare con quelli degli altri G.A.S. per poi arrivare a quello condiviso del D.E.S.

Si ritiene che l'attenzione dovrebbe essere centrata sulla salvaguardia della **comunicazione faccia a faccia** e delle relazioni interpersonali, che facilmente vengono accantonate grazie all'utilizzo degli strumenti online e a distanza.

Un altro punto da prendere in considerazione è quello relativo alla **privacy**, sarà necessario decidere quali dati personali rendere visibili online, anche in base alla normativa vigente, tenendo presente che un minimo di trasparenza è necessario per favorire la comunicazione e gli scambi intergas o i con i produttori.

È stato riscontrato che in alcuni G.A.S. arrivano troppe **email** ai gasisti e questo comporta una possibile trascuratezza nella lettura dei contenuti. Per evitare il sovraccarico di email è interessante sottolineare che sul nuovo software di gestione degli ordini sarà possibile inserire note in varie sezioni, dove scrivere per esempio dettagli relativi alla consegna, all'ordine, etc che prima venivano mandati per email.

Sarebbe interessante anche che arrivassero dal **forum** messaggi di notifica direttamente alla sezione RSS del sito del D.E.S., così da rendere facile e veloce il rimando al forum dal sito.