



DIPARTIMENTO DEI VIGILI DEL FUOCO, DEL SOCCORSO PUBBLICO E DELLA DIFESA CIVILE  
DIREZIONE CENTRALE DELLA FORMAZIONE  
Area Coordinamento e Sviluppo

Primo Premio Assoluto VI Edizione Premio Basile 2007 • Sezione "Progetti Formativi"

# UN VIAGGIO OLTRE LE DISTANZE

Percorso E-Learning per il passaggio a Capo Squadra  
dei Vigili Volontari del C.N.VV.F.

"Simone Messina e Cesari Bertocchi"



VIGILI  
DEL FUOCO

*a Simone e Cesare*

Ci sembra doveroso ricordare che il progetto è stato intitolato a Simone Messina e Cesare Bertocchi, due Vigili Volontari scomparsi durante il periodo di erogazione dell'attività didattica proprio mentre svolgevano con generosità e passione il loro ruolo al servizio della sicurezza dei cittadini.



Percorso E-Learning per il  
Passaggio a Capo Squadra  
dei Vigili Volontari  
del C.N.VV.F.  
"Simone Messina e Cesare  
Bertocchi"

VINCITORE DEL PRIMO PREMIO ASSOLUTO  
SEZIONE "PROGETTI FORMATIVI"  
VI EDIZIONE PREMIO BASILE 2007  
PER LA FORMAZIONE NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

A.I.F. - ASSOCIAZIONE ITALIANA FORMATORI  
SETTORE NAZIONALE PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

---

*Un viaggio oltre le distanze*



# Indice

Premessa	9
La struttura del progetto	11
Le finalità generali	11
La popolazione dei destinatari	11
L'E-Learning Assistito come metodologia didattica	14
gli strumenti didattici	14
Il superamento metodologico delle difficoltà	17
Gli attori coinvolti	19
I Referenti Istituzionali	19
Il Team di Coordinamento Didattico	20
I consulenti esperti dei temi di comportamento organizzativo	25
Il Team di Esperti di contenuto	25
Il Team di Mentori	25
I referenti tecnici locali	28
I destinatari	28
L'implementazione dei contenuti	29
Il sistema di valutazione	33
I risultati raggiunti	35
1 - La partecipazione dei discenti	35
2 - L'apprendimento	37
3 - Il gradimento del percorso	41
La voce dei partecipanti (la nascita della Comunità Virtuale)	51
Conoscenza e socializzazione	52
L'iniziativa	54
Il percorso didattico: i contenuti dei moduli	56
Il Vigile del Fuoco Volontario	58
Il confronto con realtà diverse	60
Altri temi di discussione	62
Supporto ed aiuto tra colleghi	63
aspetti operativi e metodologici	64
aspetti tecnico-informatici	67
Incoraggiamento e ringraziamenti	70
Regali virtuali	70
Le testimonianze di apprezzamento	73
Grazie per la disponibilità...	73
Grazie per la tempestività della risposta...	74
Grazie per l'incoraggiamento...	74
Grazie per la valutazione...	75
Grazie per i consigli ed i suggerimenti...	76
Grazie per avermi aiutato a risolvere il problema...	77
Grazie per avermi fatto prendere confidenza con l'utilizzo del PC	77
Le emozioni della piattaforma	79
Conclusioni	85
I motivi del successo dell'iniziativa	85
Gli accorgimenti per il futuro	87
Ringraziamenti Finali	89



## Premessa

Il 10 Maggio 2006 è stata avviata la progettazione del primo percorso attraverso metodologia E-Learning per il passaggio a Capo Squadra Volontario del Corpo Nazionale Vigili del Fuoco; il corso di formazione è iniziato il 5 dicembre 2006 e si è concluso, per la parte didattica, il 21 Aprile 2007.

L'esperienza risulta ancora unica nel suo genere.

Prima di tale esperienza, infatti, all'interno del Corpo Nazionale Vigili del Fuoco sono state portate avanti altre iniziative di formazione a distanza, ma nessuna di queste ha rispecchiato le caratteristiche e le peculiarità di questo progetto, che si è basato sulla costruzione di un sistema di "E-learning assistito" per un passaggio di profilo istituzionale, riutilizzabile a livello nazionale sia dal punto di vista metodologico che contenutistico.

E' per questo che l'esperienza con i Vigili Volontari diviene "esemplare", non solo in termini di risultati ottenuti rispetto agli obiettivi didattici di partenza, ma anche per l'"impatto" dell'innovazione metodologica nel suo insieme e per il forte collegamento tra questa iniziativa e le attuali ed emergenti esigenze formative del Corpo Nazionale Vigili del Fuoco. Occorre infatti tenere presente che le necessità attuali per lo sviluppo presente e futuro della formazione all'interno del Corpo si concentrano su tre focus fondamentali:

- ✓ la necessità di mantenere elevata la qualità della formazione ottimizzandone tuttavia i costi di realizzazione;
- ✓ la necessità di raggiungere discenti che vivono e operano in realtà territoriali molto diverse, ma che necessitano di un livello di competenza oramai elevato ovunque;
- ✓ la necessità di conciliare la formazione istituzionale con le esigenze operative dei Comandi, del personale permanente e del volontario, dei singoli discenti in generale.

Il successo del presente progetto è stato determinato anche dal fatto che rispondeva contemporaneamente a tutte queste caratteristiche sfruttando i vantaggi della metodologia E-learning e le sue caratteristiche strutturali.

In particolare gli elementi più significativi sono risultati i seguenti:

- ✎ la possibilità di formare una grande quantità di persone contemporaneamente
- ✎ la possibilità di raggiungere gli angoli più disparati dell'Italia attraverso la rete informatica

- ☞ la possibilità di rendere più omogeneo, e soprattutto continuamente aggiornabile, il bagaglio delle competenze e delle conoscenze necessarie a svolgere il ruolo di Capo Squadra
- ☞ la possibilità di consentire la conciliazione dell'attività corsuale con la vita e il lavoro quotidiano dei partecipanti.
- ☞ la possibilità di abbattere sensibilmente i costi di realizzazione rispetto ad una metodologia tradizionale per ai circa 1000 partecipanti distribuiti su 55 comandi provinciali.
- ☞ la possibilità di far incontrare e dialogare persone che non si conoscevano, ma che condividevano, senza saperlo, problemi, metodi di lavoro, situazioni personali e professionali e obiettivi comuni: in una parola, la possibilità di creare una nuova "comunità" ed un nuovo "luogo" d'incontro.

## La struttura del progetto

### LE FINALITÀ GENERALI

Il progetto è stato realizzato al fine di formare, attraverso la metodologia dell'E-learning assistito, i **1707** potenziali partecipanti, provenienti da tutte le regioni d'Italia, per consentire loro di accedere ed affrontare con successo l'esame di qualifica per il profilo di Capo Squadra Volontario.

Si volevano contemporaneamente conseguire altri due risultati importanti per lo sviluppo della cultura organizzativa del Corpo Nazionale:

- ✓ avvicinare sempre più la popolazione dei Vigili Volontari a quella dei Vigili Permanenti
- ✓ creare un sistema di Knowledge Management da mettere a disposizione in tempo reale, per tutti i Comandi, ottimizzando la qualità dei processi di formazione e informazione anche a livello territoriale

In termini didattici, la struttura dell'intero progetto è stata costruita al fine di intervenire contemporaneamente su due livelli:

1. di **processo**, finalizzato a favorire la partecipazione attiva dei discenti al percorso didattico
2. di **contenuto**, volto allo sviluppo di conoscenze e competenze necessarie allo svolgimento del ruolo di Capo Squadra

Tale duplice veste del percorso si è concretizzata attraverso una struttura particolarmente articolata, sia negli argomenti affrontati che, soprattutto, negli strumenti utilizzati.

### LA POPOLAZIONE DEI DESTINATARI

Prima di entrare nel merito dell'analisi di percorso, sia da un punto di vista didattico che metodologico, è utile comprendere le caratteristiche della popolazione verso la quale è stato diretto il corso.

La popolazione dei destinatari, infatti, era costituita dai 978 Vigili Volontari ammessi, afferenti a 55 Comandi, distribuiti sull'intero territorio nazionale. Tali discenti sono stati divisi in 39 classi, attivate in contemporanea, ed eterogenee per provenienza territoriale, così da favorire il confronto e lo scambio tra realtà ed esperienze diversificate. La scelta di miscelare le esperienze presenti in ogni classe era volta a valorizzare le differenze di carattere socio-anagrafico e trasformarle in uno dei punti di forza del percorso.

Come vedremo più dettagliatamente in seguito, al termine di tale iniziativa è possibile affermare, sulla base di dati e contributi offerti dai discenti, che tale obiettivo è stato raggiunto con successo.

Un'ulteriore differenza presente nella popolazione era legata alla diversità di conoscenze di base circa l'utilizzo delle strumentazioni informatiche. Anche in tal caso, l'alta varietà iniziale si è trasformata nel tempo in un elemento collante ed aggregante, semplificando la fruizione del percorso a quanti si affacciavano per la prima volta all'utilizzo di un Personal Computer.

Proprio la poca dimestichezza iniziale di molti partecipanti all'utilizzo dei supporti informatici rende ancora più significativo un dato che meglio di altri può esprimere l'impatto ed il successo dell'iniziativa: è il dato relativo alla partecipazione dei destinatari.

Il tasso di dispersione lungo l'intero percorso, infatti, ha superato di gran lunga le migliori aspettative: la percentuale di abbandoni, rispetto al totale degli iscritti, non ha mai superato il 15%.

Tale dato è destinato a rappresentare un punto di svolta culturale nel percorso di innovazione che il CNVVF sta affrontando nel campo della formazione e della costruzione delle competenze.

Prima dell'avvio dell'iniziativa, infatti, nonostante i buoni propositi di quanti si sono fatti promotori dell'E-learning all'interno del Corpo Nazionale, per molti avrebbe già rappresentato un grande successo accompagnare dall'inizio alla fine del percorso anche solo il 50% di quanti lo avevano intrapreso.

Il consistente lavoro progettuale sul quale è stato costruito il percorso, il contributo offerto da tutti gli attori interni ed esterni al Corpo Nazionale, che hanno messo a disposizione le proprie competenze a favore dell'iniziativa, la struttura didattica completa ed articolata, la piattaforma E-Learning di semplice fruizione, la combinazione di strumenti diversificati e complementari, sono stati gli ingredienti che hanno prodotto un'iniziativa il cui impatto è stato assolutamente significativo.

Lo schema dell'impalcatura del progetto per i 5 moduli previsti

<b>via satellite</b>	Giornata di informazione e sensibilizzazione al percorso formativo a distanza ed alla metodologia utilizzata			
<b>e-learning</b>	Test di ingresso	WBT Esercitazioni Lecture Forum	Test di uscita + Questionario di gradimento	Esame finale
	<b>per ogni modulo</b>			<b>fine 5° Modulo</b>
	Tutoring / mentoring + Docenti (esperti di contenuto)			
<b>via satellite</b>	Giornata di chiusura del programma			

## L'E-Learning Assistito come metodologia didattica

L'E-Learning è una metodologia didattica di Formazione A Distanza (FAD), che offre l'opportunità, attraverso un processo di Autoapprendimento, di fruire di contenuti formativi attraverso le reti Intranet ed Internet.

In particolare, il presente progetto si è fondato su una struttura volta a favorire un **processo di autoapprendimento assistito**, finalizzato all'accompagnamento continuo e strutturato dei discenti nel loro percorso di apprendimento.

Tale scelta metodologica è stata attuata basandosi sui principi dell'andragogia e sull'utilizzo di strumenti diversificati, la cui combinazione ha dato vita ad una strutturata serie di stimoli e canali di apprendimento diversificati e tra loro complementari, e sul coinvolgimento di diverse figure, costantemente presenti sulla piattaforma.

Il Corpo Nazionale Vigili del Fuoco ha scelto di adottare questa impalcatura metodologica, ritenendola la forma migliore per il soddisfacimento delle esigenze emerse in fase di Analisi dei Bisogni. Entriamo adesso nelle caratteristiche di questa metodologia applicata al passaggio di ruolo a Capo Squadra Volontario, descrivendone sia gli strumenti utilizzati, sia le modalità attraverso le quali si sono superate le difficoltà iniziali.

### GLI STRUMENTI DIDATTICI

Gli **strumenti didattici** adottati all'interno del progetto, al fine di facilitare l'apprendimento e stimolare la partecipazione attiva dei discenti, sono stati così strutturati:

- **WBT (Web Based Training):** lezioni multimediali che affrontano i singoli temi previsti da ogni modulo, accompagnati da immagini e commento audio. I WBT sono stati impostati secondo criteri di propedeuticità, volti a favorire una corretta sequenza nell'apprendimento dei contenuti secondo quanto previsto in fase di progettazione. Le lezioni, una volta visionate, sono rimaste attive e disponibili in piattaforma fino alla conclusione del percorso formativo
- **Esercitazioni:** attivazioni, individuali o di gruppo, finalizzate alla traduzione in termini operativi dei contenuti teorici, tramite modalità di sperimentazione attiva.

Il livello di apprendimento dimostrato dai discenti attraverso le esercitazioni è stato a questi restituito con l'invio di Feedback di valutazione, elaborati dai mentori/docenti ed inviati al singolo discente, contenenti giudizio, punteggio corrispondente e considerazioni personalizzate circa il contributo offerto nel lavoro.

- **Forum:** spazi virtuali di condivisione volti a favorire il confronto tra i discenti su diverse tematiche. La piattaforma conteneva diverse tipologie di forum:
  - Forum di classe: volti al confronto tra discenti della stessa classe, distinti in:
    - Forum di corso: finalizzati al confronto contenutistico attraverso discussioni tematiche, relative a specifici argomenti di approfondimento, "lanciate" per ogni modulo dal mentore/docente. I partecipanti che hanno offerto i propri contributi sono stati "premiati" con l'ottenimento di un feedback di approfondimento sul tema, arricchito di allegati, ed il conseguimento di un punteggio che ha inciso sul risultato finale del percorso
    - Forum liberi: finalizzati alla socializzazione ed allo scambio di idee su temi liberi
  - Forum di Servizio: spazio di discussione tra tutti i discenti coinvolti nel percorso e di contatto con Supporto e Coordinamento Didattico, finalizzato a favorire il confronto e lo scambio su argomenti contenutistico-metodologici, tecnici, esperienziali, etc.
- **Lecture:** documenti contenenti per esteso gli argomenti affrontati sinteticamente nelle lezioni, indispensabili ai fini dell'apprendimento e disponibili in piattaforma per tutta la durata del percorso didattico
- **Approfondimenti:** documenti aventi come oggetto specifici argomenti ad integrazione dei temi affrontati nelle dispense, come valore aggiunto rispetto ai contenuti previsti dal percorso, non indispensabili all'apprendimento standard richiesto

- **Questionari di apprendimento:** test a scelta multipla e/o a risposta dicotomica, di 20 domande, finalizzati a verificare in termini quantitativi l'apprendimento maturato durante i singoli moduli. I questionari di apprendimento sono stati distinti in test di ingresso modulo e test di uscita modulo (identici tra loro per consentire il confronto quantitativo): solo i test di uscita hanno inciso sul punteggio; i risultati dei test di entrata sono stati utilizzati esclusivamente come parametri di misura del livello di conoscenza in ingresso
- **Questionari di gradimento:** strumenti di raccolta e monitoraggio qualitativo del livello di soddisfazione dei discenti circa specifici aspetti del percorso e dell'iniziativa

La combinazione degli strumenti, fondata sull'accostamento di materiali prettamente didattici e di strumenti di interazione, ha consentito ai partecipanti di apprendere in modo attivo e stimolante i diversi argomenti previsti dal percorso.

Allo stesso tempo, la presenza di un percorso didattico organizzato per moduli, con scadenze e propedeuticità, e soprattutto il presidio continuo della piattaforma da parte dello Staff Didattico, costituito da Coordinamento e Supporto Didattico, mentori e docenti, hanno favorito nei discenti da una parte la percezione di essere guidati nella gestione del processo di apprendimento, dall'altra la presenza di costanti punti di riferimento cui rivolgersi in caso di dubbi, domande o richiesta di approfondimenti.

L'intero Staff ha infatti garantito una **costante assistenza**, sia in termini didattico-contenutistici che in termini metodologico-operativi, per tutta la durata del percorso. Le azioni svolte dallo Staff Didattico si sono quindi orientate:

- ✓ a sostenere i partecipanti rispetto ad approfondimenti, dubbi, domande circa i temi affrontati nel percorso, anche attraverso valutazioni personalizzate circa i contributi offerti nelle attività esercitative;
- ✓ a favorire una sempre maggiore padronanza degli strumenti didattici previsti dal percorso;
- ✓ a stimolare una costante partecipazione ed un coinvolgimento attivo attraverso gli strumenti di interazione disponibili all'interno della piattaforma.

## IL SUPERAMENTO METODOLOGICO DELLE DIFFICOLTÀ

Il sistema di E-Learning Assistito, come si può evincere anche dai risultati numerici dei questionari di fine corso, ha consentito di superare i potenziali limiti della metodologia a distanza già a partire dal primo modulo, attraverso il quale i partecipanti sono stati introdotti all'iniziativa.

Vediamo come, già nel corso del primo mese, sono stati positivamente gestiti alcuni aspetti, considerati genericamente "a rischio" per il successo della formazione a distanza:

- **lontananza tra formatore e discente:** la presenza dei docenti è stata quotidianamente "percepita" attraverso attività continue di stimolazione ed assistenza anche in periodi festivi (vd. periodo natalizio) o in tempi "fuori orario di lavoro" (vd. collegamenti nel w.e. e/o in orari serali e notturni). Tale continuità ha fornito rassicurazione nella fase iniziale del percorso ed ha costituito la base del continuo e progressivo impegno profuso
- **adattamento ad una classe "virtuale":** dopo l'iniziale e naturale disorientamento, i partecipanti hanno cominciato a stabilire relazioni, anche significative, in termini di contenuto del confronto, sia con i colleghi di classe, sia con l'intera comunità di discenti. Le possibilità di scambio finalizzato e diretto, fornite, inoltre, dalle esercitazioni in sottogruppo, hanno permesso la costituzione di team di lavoro e studio ancora più saldi, proprio nell'ottica del "cooperative learning"
- **diversa misurazione del tempo:** ciascun partecipante ha optato per i tempi di fruizione più consoni alla propria situazione, sfruttando ed ottimizzando (a suo stesso dire) i "tempi morti" dei vari contesti di vita (personali e professionali) per poter fruire dell'iniziativa. A tal proposito, le statistiche dimostrano effettivamente tale flessibilità. Rispetto alle fasce orarie più "frequentate", i dati rilevano che nel corso della giornata i collegamenti alla piattaforma sono stati decisamente più frequenti nelle fasce orarie serali e tardo-pomeridiane, con un andamento tendenzialmente costante per le restanti fasce della giornata. Rispetto alla settimana "tipo", i giorni con un maggior numero di accessi risultano tendenzialmente il lunedì ed il martedì.
- **limiti intrinseci alla tecnologia:** la piattaforma ha sicuramente risposto adeguatamente alle aspettative. I limitati episodi di "difficoltà tecniche" a livello centrale sono stati prontamente risolti e/o prevenuti, grazie all'ampia collaborazione del personale di assistenza tecnica.

Per quanto concerne l'allestimento a livello locale delle postazioni, ampio sforzo è stato fatto sia dai Comandi che dalle Associazioni per garantire possibilità e fluidità di accesso remoto. Molte iniziative, inoltre, sono spontaneamente sorte tra corsisti in un'ottica di supporto reciproco anche ai meno "confidenti" con la variabile informatica. L'ormai ampiamente diffusa disponibilità di PC anche presso le proprie abitazioni, inoltre, ha facilitato il superamento di eventuali disallineamenti rispetto alla omogenea diffusione delle postazioni. Come più volte menzionato, una nota di merito particolare va a quei corsisti che per la prima volta hanno utilizzato un PC, traendo doppia soddisfazione dalla fruizione dell'iniziativa

- **difficoltà nel controllo dell'impegno dei partecipanti:** questo limite è stato ampiamente ridotto dalla possibilità di utilizzo di strumenti di monitoraggio e controllo a distanza, quali le statistiche di fruizione e l'attivismo nel portare avanti l'iniziativa. In particolare, le statistiche confermano la grande partecipazione dei corsisti, in modo particolare in prossimità di date "significative" per il corso: sono stati infatti registrati picchi di pagine visitate (oltre le 50.000) nelle giornate precedenti la scadenza ufficiale del modulo 1, così come valori compresi tra le 30.000 e le 40.000 pagine visitate, in prossimità delle date di avvio del secondo modulo, a dimostrazione di una grande partecipazione e di un ottimo livello di motivazione, dimostrato dal rispetto dei tempi e dalla puntualità dei discenti che avevano iniziato il percorso secondo le tempistiche previste.

I moduli successivi hanno mantenuto inalterata la positiva gestione di questi aspetti che risulta dunque legata al metodo scelto, non già allo strumento formativo utilizzato.

## Gli attori coinvolti

Per completare la fase di progettazione dei contenuti ed impostazione della metodologia didattica sono stati coinvolti nel progetto molti attori interni al Corpo Nazionale con il supporto metodologico della società Elidea (studio di Psicologi Associati). In particolari i ruoli previsti per l'attività sono stati i seguenti:

- 1 Referente Istituzionale della Direzione Centrale per la Formazione DCF (Ing. Giovanni Nanni - Dirigente)
- Il Team di coordinamento didattico: 1 Coordinatore didattico + 3 consulenti della Società Elidea + 3 risorse dell'Ufficio FAD
- 9 esperti di contenuti a livello nazionale
- 50 mentori dislocati su tutto il territorio nazionale
- 9 consulenti esperti dei temi di comportamento organizzativo (della società Elidea)
- 1 Amministratore di Piattaforma + 3 persone a supporto dell'Ufficio FAD
- 40 referenti locali per il supporto informatico afferenti ad ogni Comando o Distaccamento coinvolto nella formazione
- 973 Vigili Volontari provenienti da tutte le regioni d'Italia

### I REFERENTI ISTITUZIONALI

La presenza del Corpo Nazionale all'interno del progetto è stata viva ed attiva fin dalle prime fasi di ideazione, attraverso un assiduo contributo ed una continua presenza. I Referenti Istituzionali hanno costantemente monitorato l'andamento del percorso, supportandone la realizzazione e l'efficacia.

Fin dall'avvio del percorso didattico, nella giornata di presentazione dell'iniziativa, le partecipazioni attive del Capo Dipartimento prefetto dott.ssa Anna Maria D'Ascenzo, del Capo del Corpo Ing. Giorgio Mazzini e dell'Ing. Giovanni Nanni hanno sancito la rilevanza di tale progetto all'interno del Corpo Nazionale Vigili del Fuoco.

Durante il percorso, inoltre, l'intervento in piattaforma dell'Ing. Nanni, attraverso una comunicazione volta al riconoscimento dell'impegno dimostrato dai partecipanti, ha trovato una risposta assai positiva da parte dei discenti, i quali hanno avuto prova concreta del valore dell'iniziativa nella quale erano coinvolti.

Un segnale particolarmente significativo offerto dai Referenti Istituzionali, prova di vicinanza e valore attribuiti all'iniziativa, si riflette nell'impegno e nella volontà dimostrati per l'ottenimento dell'intitolazione del corso a Simone Messina e Cesare Bertocchi, in risposta a quanto espressamente richiesto dai discenti. Tale risultato è manifestazione non solo di straordinaria vicinanza ed attenzione, da parte del Corpo Nazionale, a quanto accaduto durante il percorso e all'interno della piattaforma, ma anche e soprattutto di riconoscimento nei confronti della componente Volontaria, per il ruolo da questa ricoperto sull'intero territorio nazionale.

### IL TEAM DI COORDINAMENTO DIDATTICO

La progettazione e la realizzazione dell'iniziativa è stata curata e resa possibile attraverso il contributo assolutamente rilevante del Team di Coordinamento Didattico, composto dalle figure che hanno seguito, dall'inizio alla fine del progetto formativo, i suoi sviluppi ed il suo andamento, favorendo il conseguimento di ottimi risultati di apprendimento e gradimento dell'iniziativa.

Lo staff è costituito dal Coordinatore Didattico, dal Team di Supporto Didattico, dal Team di docenti e dallo Staff Tecnico di Piattaforma.

- Il Coordinatore Didattico

Di fondamentale importanza per il fluido svolgimento e la quotidiana prosecuzione delle attività è stata la possibilità di confronto continuo e diretto con il Coordinamento Didattico, nella persona dell'Ing. Filiberto Russo, anche oltre i normali giorni ed orari di servizio.

Qualsiasi attività a distanza riguardante tali numeri e proporzioni, infatti, non può prescindere dalla presenza continua e costante di una supervisione interna istituzionale, in grado di fungere da raccordo tra l'operativo e l'organizzativo.

In particolare, il Coordinamento didattico si è rivelato IMPRESCINDIBILE:

- per segnalazioni di rinunce/sostituzioni
- per decisioni organizzative su: assegnazioni mentori/classi, pianificazioni interne al percorso formativo, decisioni di carattere straordinario (es. caso Messina/Bertocchi, caso black out, caso problemi server, etc.)
- per comunicazioni con il Referente Istituzionale
- per "richiami" formali ai diversi attori del processo
- per avallare decisioni di carattere straordinario che impattano sull'operatività (rinunce informali, ricomposizioni classi, etc.)

- per azioni di raccordo, continuità e rinforzo dell'importanza del progetto e della strategicità dell'investimento

In particolare, il Coordinamento didattico si è rivelato PREZIOSO:

- per il monitoraggio delle statistiche di fruizione e di completamento modulo dei corsisti
- per il monitoraggio delle statistiche di fruizione dei mentori
- per l'intervento straordinario tecnico
- per l'intervento straordinario sui contenuti didattici
- per il confronto sull'elaborazione dei dati del primo periodo di fruizione
- per il raccordo ed il presidio della componente tecnico-informatica dell'iniziativa (anch'essa estremamente disponibile nel recupero delle problematiche intercorse)

- Il Team di Supporto Didattico

Di particolare rilievo per la facilitazione del percorso di inserimento nell'iniziativa di formazione a distanza e per il coinvolgimento ed il supporto offerti costantemente ai discenti ed allo Staff Didattico (docenti e mentori), è stato il ruolo svolto dal Team di Supporto Didattico (composto dai consulenti di Elidea in stretto collegamento con il Coordinatore didattico) che ha svolto una funzione di raccordo trasversale tra le 39 classi e tra i diversi attori dell'iniziativa.

In sintesi le attività svolte dal Team di Supporto Didattico sono state:

- animazione del forum di servizio attraverso l'apertura di discussioni per la socializzazione e lo scambio relazionale tra i corsisti
- attivazione e gestione del forum di servizio come ambiente di richiesta e scambio di informazioni tra partecipanti
- sistematizzazione delle richieste di informazioni sia tecniche sia metodologiche emerse nell'ambiente forum, redazione e stesura delle FAQ di facilitazione per i corsisti
- pianificazione, congiuntamente con la committenza, della tempistica interna al percorso didattico
- informazione a tutti i corsisti della tempistica interna ad ogni modulo didattico per inizio, fine, scadenze interne, peculiarità
- monitoraggio del buon andamento di tutte le edizioni attraverso il confronto costante con gli altri attori dello staff (coordinatore didattico, amministratore di piattaforma, docenti, mentori, partecipanti)
- segnalazione ed intervento per eventuali disallineamenti emersi attraverso il monitoraggio delle statistiche di fruizione
- segnalazione allo specifico referente delle problematiche o delle informazioni utili per il buon andamento dell'iniziativa

- assegnazione, congiuntamente con la committenza, dei mentori per ogni edizione
- attivazione, come referente dei mentori, per questioni o problematiche di carattere ordinario e straordinario inerenti la didattica
- monitoraggio del rispetto del patto formativo intrapreso coi partecipanti e relativi richiami all'ordine in presenza di eventuali disallineamenti
- raccolta e risposta in tempo reale alle segnalazioni di problematiche di diversa natura e tipologia attraverso la webmail, in maniera personalizzata
- laddove si siano evidenziati malfunzionamenti a forte impatto sul buon andamento della/e edizione/i, portavoce delle stesse presso la committenza nella persona del coordinatore didattico per la condivisione della scelta risolutiva
- comunicazione di informazioni di carattere procedurale ed organizzativo a partecipanti, docenti e mentori
- comunicazioni ai referenti esperti delle attività ancora in sospenso, della correzione o reperimento di materiale necessario per il buon andamento dell'iniziativa
- contatti diretti con i partecipanti "disallineati" rispetto al percorso e/o con difficoltà a risolvere a distanza le problematiche riscontrate
- predisposizione ed elaborazione dei questionari di gradimento di fine modulo

Oltre a quanto concordato in sede di progettazione dell'iniziativa e in virtù delle specificità di progetto emerse in sede di implementazione, il Team di Supporto Didattico:

- ha seguito i corsisti in maniera continuativa anche in giorni ed orari extralavorativi (garantendo un presidio della piattaforma continuativa nell'intero arco della giornata e nei week end)
- ha seguito i partecipanti nell'intero periodo delle festività natalizie e pasquali con assiduità di collegamento e tempismo nelle risposte durante l'intero arco della giornata
- ha risposto a problematiche di natura prettamente tecnica ove possibile, e, in caso di impossibilità di azione diretta, ha segnalato le stesse alle figure preposte alla loro risoluzione
- ha attivato discussioni di socializzazione e scambio tra tutti i corsisti, attraverso contenuti "ludici" costruiti ad hoc per facilitare la costituzione del gruppo
- ha partecipato sempre attivamente e tempestivamente alle discussioni all'interno del forum di servizio, anche ripetendo più volte le risposte, ove non correttamente recepite
- ha flessibilmente adattato gli stimoli da proporre in virtù delle specificità dei singoli e dei momenti didattici

- ha sempre risposto a tutte le mail ricevute, anche quando non esplicitamente richiesto dalla natura del messaggio
- ha informato tutti gli attori del processo rispetto a contenuti tecnici, organizzativi, tematici, procedurali in tutte le fasi del percorso attraverso strumenti di piattaforma e diretti

- Il Team di Docenti

Ad ogni classe è stato assegnato un docente per il modulo comportamentale, esperto di contenuti, processi formativi e dinamiche motivazionali, le cui responsabilità principali sono state:

- seguire il/i gruppo/i classe per la durata del modulo comportamentale
- fornire assistenza operativa e contenutistica ai partecipanti per eventuali necessità durante il modulo stesso
- fornire contributi e feedback costanti a completamento dell'attività didattica
- stimolare continuamente ed in maniera personalizzata la motivazione dei partecipanti

Le attività svolte da ogni docente per ogni classe, coerentemente con quanto concordato in fase di progettazione, sono state:

- assistenza operativa ai partecipanti per eventuali necessità di percorso di carattere metodologico
- chiarimento degli argomenti trattati, attraverso webmail e forum
- monitoraggio dell'andamento dell'intera classe dal punto di vista di partecipazioni ai forum, rispetto delle scadenze, fruizione delle lezioni e sollecitazione dei partecipanti in situazioni di disallineamento rispetto ai risultati attesi
- rinforzo di indicazioni su tempi e scadenze del modulo e sui vari step del percorso
- raccolta degli elaborati dei partecipanti e relativa valutazione
- invio ad ogni partecipante di feedback personalizzati (qualitativi e quantitativi) sui risultati delle esercitazioni
- controllo attivismo nel forum e relativa elaborazione ed invio del "feedback conclusivo" ad ogni partecipante che ha contribuito alla discussione tematica, con documenti aggiuntivi per un ulteriore approfondimento del tema
- compilazione del registro di classe con i risultati delle esercitazioni e delle discussioni di corso

Oltre a quanto concordato in sede di progettazione dell'iniziativa l'intero corpo docente del modulo comportamentale:

- ha seguito il/i gruppo/i classe in maniera continuativa anche in giorni ed orari extralavorativi (garantendo un costante presidio della piattaforma nell'intero arco della giornata e nei week end)

- ha prolungato la durata del modulo da 2 settimane a 6 settimane per consentire il graduale inserimento dei partecipanti non tempestivamente raggiunti dalla comunicazione satellitare e quello dei sostituti dei rinunciatari. Il periodo è stato ulteriormente dilatato per consentire il recupero di eventuali ritardi nella produzione dei lavori richiesti fino al 4 febbraio 2007
- ha seguito il gruppo classe nell'intero periodo delle festività natalizie con assiduità di collegamento e di tempismo nelle risposte durante l'intero arco della giornata
- ha attivato discussioni di presentazione dei partecipanti di ogni classe, per facilitare la socializzazione e la costituzione del gruppo
- ha partecipato attivamente anche alle discussioni all'interno del forum di servizio
- ha flessibilmente adattato gli stimoli da proporre in virtù delle specificità del singolo e della classe
- ha sempre risposto a tutte le mail ricevute, anche quando non esplicitamente richiesto dalla natura del messaggio
- ha fornito materiale aggiuntivo ai partecipanti su tematiche di particolare interesse non direttamente previste dal percorso
- ha fornito feedback qualitativi e quantitativi anche alle esercitazioni pervenute in ritardo rispetto alle scadenze
- ha informato i partecipanti della/e propria/e classe/i del "passaggio di testimone" con il mentore assegnato
- si è mostrato disponibile a proseguire i contatti con i propri partecipanti per supportarli o fornire informazioni in caso di necessità e/o disorientamento.

- Lo Staff Tecnico di Piattaforma

L'allestimento della piattaforma, il monitoraggio e il supporto tecnico durante lo svolgimento delle attività sono stati curati dallo Staff di Piattaforma, costituito dall'Amministratore di Piattaforma ed un Team di risorse, tutti afferenti all'ufficio FAD del CNVVF.

Il contributo offerto dallo staff tecnico di piattaforma si è concretizzato attraverso le seguenti azioni:

- Progettazione della piattaforma E-Learning
- Attivazione di tutti gli strumenti didattici e di interazione interni alla piattaforma
- Inserimento dei materiali didattici in piattaforma (lezioni, dispense, approfondimenti, esercitazioni, questionari)
- Verifica e monitoraggio del corretto funzionamento di tutti gli strumenti interni alla piattaforma
- Supporto tecnico a tutti gli attori coinvolti nel processo
- Intervento tempestivo in caso di problematiche tecniche verificatesi in piattaforma

- Recupero di eventuali documenti persi causa black out
- Costante comunicazione con il team di coordinamento
- Estrazione dalla piattaforma dei risultati relativi ai test di ingresso ed uscita
- Estrazione dalla piattaforma dei risultati relativi ai test di gradimento

### I CONSULENTI ESPERTI DEI TEMI DI COMPORTAMENTO ORGANIZZATIVO

La progettazione e l'allestimento dei materiali didattici relativi al primo modulo, che affrontava le competenze comportamentali del Capo Squadra, sono stati allestiti ad opera di un Team di 9 consulenti della Società Elidea.

Il Team di consulenti, allo stesso tempo, ha curato la progettazione e l'erogazione delle giornate di formazione in presenza, prima, durante e dopo il percorso formativo, rivolte al personale VVF che ha contribuito attivamente, nel ruolo di esperto o di mentore, alla realizzazione del percorso stesso.

### IL TEAM DI ESPERTI DI CONTENUTO

Nella fase di progettazione del percorso didattico, la costruzione dell'impalcatura contenutistica e la realizzazione di materiali e supporti didattici di tipo esercitativo sono stati realizzati attraverso il prezioso contributo di un team di 9 esperti, interne al Corpo Nazionale, che hanno messo a disposizione del progetto le proprie conoscenze/competenze tecniche e la propria esperienza.

La realizzazione dei materiali didattici è avvenuta attraverso un'attività mista di formazione in presenza e lavoro a distanza per diverse giornate, durante le quali è stata curata dapprima la macroprogettazione dei contenuti da proporre, poi la realizzazione di lezioni, dispense, esercitazioni e discussioni tematiche.

La presenza di tali figure ha consentito la strutturazione dei quattro moduli tecnici previsti dal percorso e la realizzazione di unità didattiche per lo più complete ed approfondite.

### IL TEAM DI MENTORI

Per tutti i moduli tecnici (dal 2 al 5), ad ogni classe è stato assegnato un mentore, opportunamente formato al ruolo, con la funzione di esperto di contenuti, processi formativi e dinamiche motivazionali, le cui responsabilità principali sono state:

- seguire il proprio gruppo classe per la durata dei moduli tecnici

- fornire assistenza operativa e contenutistica ai partecipanti per eventuali necessità durante il modulo stesso
- fornire contributi e feedback costanti a completamento dell'attività didattica
- stimolare continuamente ed in maniera personalizzata la motivazione dei partecipanti

Le attività da svolgere da parte di ogni mentore per ogni classe, coerentemente con quanto concordato in fase di progettazione, dovevano essere:

- assistenza operativa ai partecipanti per eventuali necessità di percorso di carattere metodologico
- chiarimento degli argomenti trattati, attraverso webmail e forum
- monitoraggio dell'andamento dell'intera classe dal punto di vista di partecipazioni ai forum, rispetto delle scadenze, fruizione delle lezioni e sollecitazione dei partecipanti in situazioni di disallineamento
- rinforzo di indicazioni su tempi e scadenze sul modulo e sui vari step del percorso
- raccolta degli elaborati dei partecipanti e relativa valutazione
- invio ad ogni partecipante di feedback personalizzati (qualitativi e quantitativi) sui risultati delle esercitazioni
- controllo attivismo nel forum e relativa elaborazione ed invio del "feedback conclusivo" ad ogni partecipante che ha contribuito alla discussione tematica, con documenti per ulteriore approfondimento
- compilazione del registro di classe con i risultati delle esercitazioni e delle discussioni di corso

E' doveroso sottolineare come l'impegno di alcuni mentori sia andato oltre il semplice assolvimento delle funzioni previste, attraverso una proattività di azioni che si è rivelata fondamentale per il rinforzo della motivazione dei discenti e per l'integrazione tra componente volontaria e permanente del CNVVF.

In particolare, tale impegno si è concretizzato in:

- risposte a questioni di carattere tecnico all'interno dell'area Forum di Servizio, oltre che all'interno dell'area Forum di Classe
- stimoli alla discussione sul Forum di Servizio con fornitura di materiale informativo aggiuntivo e riferimenti utili per il reperimento di dati e notizie professionalmente rilevanti
- segnalazioni di lavori particolarmente encomiabili di alcuni discenti e richieste di visibilità per i migliori
- continuità di stimoli e di rinforzi motivazionali alla propria classe

- fornitura di recapiti diretti per un'immediatezza di relazione e di confronto
- tempismo nelle risposte e nell'invio dei feedback ai partecipanti
- personalizzazione dei feedback e dei contributi tecnici forniti ai diversi partecipanti
- cinghia di trasmissione di problematiche locali o situazionali.

E' altrettanto doveroso sottolineare, comunque, come il livello di responsabilità dimostrata nei confronti del ruolo svolto non sia stato omogeneo all'interno della popolazione e come l'impegno di alcuni mentori non sia stato da tutti pienamente rispettato, compromettendo per alcuni discenti la fluidità del percorso di apprendimento e la possibilità di cogliere il massimo dall'esperienza. In particolare si sono evidenziati i seguenti casi di disallineamento rispetto alle funzioni assegnate:

- mancata risposta a domande di chiarimento dei partecipanti
- mancato invio delle valutazioni alle esercitazioni
- mancato invio dei feedback alle discussioni tematiche
- mancata risposta a richieste di sollecitazioni provenienti dal Supporto Didattico o dal Coordinamento Didattico
- mancato invio dei registri di classe al Supporto Didattico
- mancata segnalazione del/i periodi di difficoltà (a fronte della quale sarebbe stato possibile un rinforzo esterno)

A fronte di tali problematiche, il Coordinamento Didattico ed il Supporto Didattico hanno sopperito alla maggior parte delle carenze sollecitando risposte da parte dei mentori, rendendosi disponibili nei confronti dei partecipanti delle classi in difficoltà e sostituendo il mentore nelle attività "di routine".

Al termine del percorso, inoltre, è stata effettuata una sessione in presenza con l'intero corpo mentore per una raccolta e verifica finale dei risultati di ogni classe e per un recupero degli arretrati da parte di chi era rimasto indietro con le attività da svolgere.

Anche in questa fase, è da sottolineare l'estrema disponibilità di alcuni mentori nell'aiutare i colleghi nel recupero degli arretrati.

Sia il Team di Esperti di contenuto che il Team di Mentori sono stati coinvolti attraverso formazione in presenza ed hanno appreso la metodologia dell'E-learning assistito e le funzionalità della piattaforma, nonché le procedure di svolgimento delle mansioni e delle responsabilità previste dal loro ruolo.

## I REFERENTI TECNICI LOCALI

All'interno di ogni Comando o Distaccamento era presente una figura deputata a svolgere funzione di supporto tecnico ai discenti afferenti lo specifico Comando.

Le principali attività svolte dai referenti tecnici locali sono state:

- verifica della presenza, presso il Comando o Distaccamento, dei requisiti tecnici minimi per l'agevole fruizione del percorso
- aiuto ed assistenza ai partecipanti in difficoltà nell'utilizzo della piattaforma e nella comprensione dei diversi strumenti hardware e software disponibili
- segnalazione all'Amministratore di Piattaforma circa eventuali problematiche o specifiche esigenze di carattere tecnico-informatico
- attivazione di un contatto tra i partecipanti e l'help-desk in caso di necessità

## I DESTINATARI

Come anticipato, il percorso formativo ha visto la partecipazione di un numero molto elevato di discenti: ben 973 Vigili del Fuoco Volontari, provenienti da 55 Comandi o Distaccamenti distribuiti sull'intero territorio nazionale, con caratteristiche socio-anagrafiche differenti.

L'intera popolazione è stata suddivisa in 39 classi, di circa 20-25 partecipanti ciascuna, attivate in contemporanea. Per la composizione delle singole classi si è scelta una formula basata sulla disomogeneità di provenienza territoriale, che favorisse la realizzazione di uno dei principali punti di forza della formazione a distanza: lo scambio di esperienze diversificate.

Come dimostrano i dati presentati di seguito, tale scelta sembra aver ottenuto i risultati sperati: tutti i partecipanti si sono dichiarati assai soddisfatti del confronto e dello scambio con colleghi Volontari provenienti da realtà territoriali molto diverse dalla propria. Allo stesso tempo, tale sistema ha consentito anche il rafforzarsi di un maggiore "spirito di Corpo" tra tutti i discenti.

## L'implementazione dei contenuti

Lo schema del percorso didattico per i Vigili Volontari è stato articolato su 4 azioni correlate e sequenziali:

- la costituzione e la formazione del team di Esperti che ha progettato e strutturato i contenuti tecnici del corso per i Volontari
- la costituzione e la formazione del team di mentori che hanno svolto l'attività di docenza tecnica per le 39 classi di Volontari
- la costruzione e l'inserimento in piattaforma dei temi legati al comportamento organizzativo specifici per il ruolo del Capo Squadra
- l'implementazione del corso per i Volontari, strutturato su 14 settimane di percorso di formazione in E-learning

Dal punto di vista della sequenza dei contenuti il percorso per i Volontari è stato articolato nei seguenti 5 moduli tematici:

### **Modulo 1 - Competenze comportamentali (durata 2 settimane)**

- Le competenze di ruolo
- La comunicazione interpersonale
- Comunicazione e relazione
- Tecniche di comunicazione efficace
- Relazioni Interpersonali Produttive
- Il lavoro di squadra
- La leadership
- La gestione del conflitto
- La gestione dello stress

### **Modulo 2 - Organizzativo e Normativo (durata 2 settimane)**

- Struttura del Corpo Nazionale dei Vigili del Fuoco
- Ruoli e funzioni
- Evoluzione storica, organizzativa e normativa del Corpo Nazionale
- Diritti, doveri e sanzioni del Dipendente della Pubblica Amministrazione
- Adempimenti del volontario
- Quadro normativo dell'organizzazione di Protezione Civile
- Organizzazione delle Colonne Mobili Regionali
- Emergenze industriali e naturali
- Principi cardine della comunicazione scritta di servizio e compilazione dei rapporti di intervento
- Procedimenti di Prevenzione Incendi e attività soggette

**Modulo 3 - Prevenzione e Protezione (durata 3 settimane)**

- Norme per la prevenzione di infortuni nei luoghi di lavoro (547/55)
- D.L.626:organizzazione del Servizio di Protezione e Prevenzione
- D.L.626:obblighi del datore di lavoro e del lavoratore
- D.L.626:obblighi del Caposquadra, in qualità di Preposto
- D.L.626:attività di sorveglianza e manutenzione attrezzature
- Le responsabilità del Capo Squadra
- I DPI: normativa e classificazione
- DPI per protezione dal calore e dall'incendio
- DPI per protezione delle vie respiratorie
- DPI per interventi di caduta dall'alto

**Modulo 4 - Strategia e Responsabilità Operativa (durata 5 settimane)**

- Lavorare in sicurezza
- Caratteristiche e responsabilità del Responsabile Operazioni Sicurezza (ROS)
- Le Procedure Operative Standard
- Il Sistema di Comando (ICS - Incident Command System)
- Strategie e tattiche di intervento
- Valutazione dello scenario d'intervento
- Attestamento dei mezzi
- Principi di salvataggio
- Attività di supporto
- Controllo estinzione incendi e impiego e gestione dei getti idrici
- Conservazione dei beni
- Cenni di chimica e fisica
- Classificazione delle sostanze pericolose
- Classificazione delle sostanze secondo modalità di conservazione e trasporto
- Schede di sicurezza
- Metodi di identificazione delle sostanze pericolose
- Scenari incidentali
- Organizzazione della Polizia Giudiziaria
- Funzioni ed attività della Polizia Giudiziaria
- Individuazione dei tipi di reato
- Reati previsti dal Codice Penale e Leggi Speciali

**Modulo 5 - Costruzioni, Dissesti e Impianti tecnologici (durata 2 settimane)**

- I materiali
- Azioni sulle costruzioni e sollecitazioni
- Tipologie costruttive
- Elementi strutturali delle costruzioni
- Elementi strutturali relativi al terreno
- Tipologie di dissesti
- Comportamento a fuoco delle strutture
- Il Consolidamento
- Impianti elettrici
- Impianti termici
- Impianti antincendio



## Il sistema di valutazione

La valutazione di un percorso formativo, in quanto processo e non solo momento finale, ha richiesto l'utilizzo di diversi strumenti, sia di tipo quantitativo che di tipo qualitativo, utilizzati durante l'intero percorso. Per questo, gli strumenti di valutazione sono stati somministrati sia *in fieri*, modulo per modulo, sia a fine dell'intero percorso formativo.

L'obiettivo del sistema di valutazione creato ed adottato per tale progetto aveva una triplice finalità:

1. Valutare il successo dell'iniziativa in termini di partecipazione attiva dei destinatari
2. Valutare l'apprendimento maturato dal singolo discente circa le tematiche proposte all'interno dei moduli
3. Valutare la soddisfazione dei discenti circa l'iniziativa di formazione E-Learning ed aspetti specifici relativi ad ogni modulo (temi previsti, strumenti e materiali didattici, prestazione di mentori/docenti e Supporto Didattico)

La prima finalità, volta a valutare la partecipazione dei discenti, è stata perseguita attraverso il monitoraggio costante di tutti i dati relativi all'accesso dei discenti in piattaforma. Oltre al numero di contributi inseriti dai discenti nelle aree Forum, di Servizio piuttosto che di Classe, all'analisi qualitativa di tali contributi, segnale importante di coinvolgimento e partecipazione attiva, sono stati utilizzati anche gli strumenti di monitoraggio statistico previsti in piattaforma. Attraverso questi ultimi, era possibile ottenere un quadro statistico circa il numero di materiali visionati per discente, ma soprattutto il numero di pagine visitate complessivamente. Rispetto a quest'ultimo dato, gli strumenti della piattaforma consentivano di rilevare il numero di pagine aperte: per giornata, per settimana, per mese, per anno.

La seconda finalità è stata soddisfatta innanzitutto attraverso l'utilizzo di questionari di apprendimento somministrati al termine di ogni modulo, i cui risultati venivano messi a confronto con quelli ottenuti nella compilazione del test di ingresso del medesimo modulo.

Particolarmente rilevanti in termini di apprendimento sono stati i risultati ottenuti da ciascun discente nello svolgimento delle esercitazioni assegnate, individuali o di gruppo, strutturate per lo più in situazioni verosimili cui si richiedeva di fornire la risposta corretta.

La valutazione del risultato prodotto dai discenti si è basata non solo sulla correttezza delle risposte, ma soprattutto sull'argomentazione ad esse fornita in termini quantitativi e qualitativi, come segnale di attenta lettura delle situazioni, riflessione circa i risvolti pratici dei casi specifici ed utilizzo operativo dei contenuti appresi attraverso le lezioni.

Altro strumento di verifica dell'apprendimento è rappresentato dalle discussioni tematiche, all'interno delle quali si richiedeva ai discenti, individualmente, di offrire contributi personali in risposta ad un argomento specifico offerto come spunto di riflessione. Importante risulta segnalare che sia le esercitazioni di gruppo che i forum tematici hanno favorito non solo un rafforzarsi dell'apprendimento ma anche un arricchimento prodotto dal confronto di esperienze e punti di vista differenti tra i partecipanti.

La terza finalità, orientata a rilevare il livello di soddisfazione dei discenti circa l'iniziativa ed il percorso formativo, è stata raggiunta attraverso la somministrazione di questionari di gradimento, anch'essi proposti al termine di ogni modulo ed alla chiusura dell'iniziativa.

I dati raccolti riguardavano sia aspetti inerenti qualità ed utilità di contenuti, materiali e strumenti didattici, sia aspetti per così dire "gestionali", orientati alla verifica della soddisfazione circa l'operato del proprio mentore/docente, del Supporto Didattico e dello Staff Tecnico di Piattaforma.

## I risultati raggiunti

Partiamo da alcune considerazioni iniziali:

1. per la prima volta nella pur significativa storia della formazione all'interno del Corpo Nazionale dei Vigili del Fuoco, si è scelto di utilizzare la modalità E-learning per un percorso di formazione al ruolo
2. la popolazione dei Volontari, utenti finali del corso, rappresentata da un numero molto elevato (973 partecipanti in contemporanea), è caratterizzata in media, da una cultura non omogenea con una altrettanto non omogenea dimestichezza nell'utilizzo del Computer e delle tecnologie elettroniche, poiché i mestieri svolti normalmente dai partecipanti sono di tipo artigianale o manuale
3. la provenienza territoriale dei destinatari è variegata e rappresenta l'intero territorio nazionale, con caratteristiche socio-demografiche differenti
4. l'impalcatura del progetto prevedeva il complesso, ma necessario intreccio del lavoro contemporaneo di diverse popolazioni: gli esperti di contenuto, i mentori, i referenti tecnici e i volontari; popolazioni che storicamente non hanno mai interagito tra loro

Queste difficoltà oggettive iniziali certificano con maggiore chiarezza la positività dei risultati raggiunti. Vediamoli nel dettaglio.

### 1 - LA PARTECIPAZIONE DEI DISCENTI

Il primo dato significativo riguarda il numero di destinatari che hanno portato a termine il percorso.

Il grafico successivo mostra come la partecipazione si sia mantenuta lungo i quattro mesi di erogazione assai elevata, considerando anche l'alto numero di destinatari che hanno intrapreso il percorso didattico.

**La dispersione, in termini di abbandono, non supera il 15% del totale di ammessi**, un dato eccezionale già per la formazione tradizionale, a maggior ragione per quella erogata con modalità E-learning.

Tale valore risulta molto rilevante, considerando soprattutto l'iniziale difficoltà tecnica incontrata da taluni nell'approcciare con lo strumento informatico.

E' inoltre da segnalare che tale dispersione, come riscontro avvenuto tramite contatto telefonico diretto con i partecipanti, è in parte avvenuta a causa di una normativa che non consente, ad oggi, al personale Volontario, di svolgere i 20 giorni di richiamo, se investito del ruolo di Capo Squadra.

La maggior parte di rinunciatari contattati telefonicamente ha comunque manifestato il personale rammarico nel doversi ritirare dal percorso, confermando, nonostante la decisione presa, la grande soddisfazione per l'esperienza formativa vissuta attraverso la partecipazione, seppur parziale, all'iniziativa.

Il secondo dato importante, relativo alla partecipazione dei discenti, riguarda l'accesso alla piattaforma.

Nonostante la già citata poca dimestichezza all'utilizzo del computer, dopo soli otto giorni dall'inizio del corso è stato registrato ben l'80% degli accessi complessivi, fino ad arrivare dopo circa 20 giorni, a registrare una quantità di utenti collegati almeno una volta alla piattaforma pari al 98% dei 982 corsisti ammessi (**fig. 1**).

Al termine del primo modulo (a 15 giorni dall'inizio del corso) la percentuale di partecipanti che **aveva completato tutte le attività didattiche** previste era pari all' **83%** del totale degli iscritti su tutto il territorio nazionale.

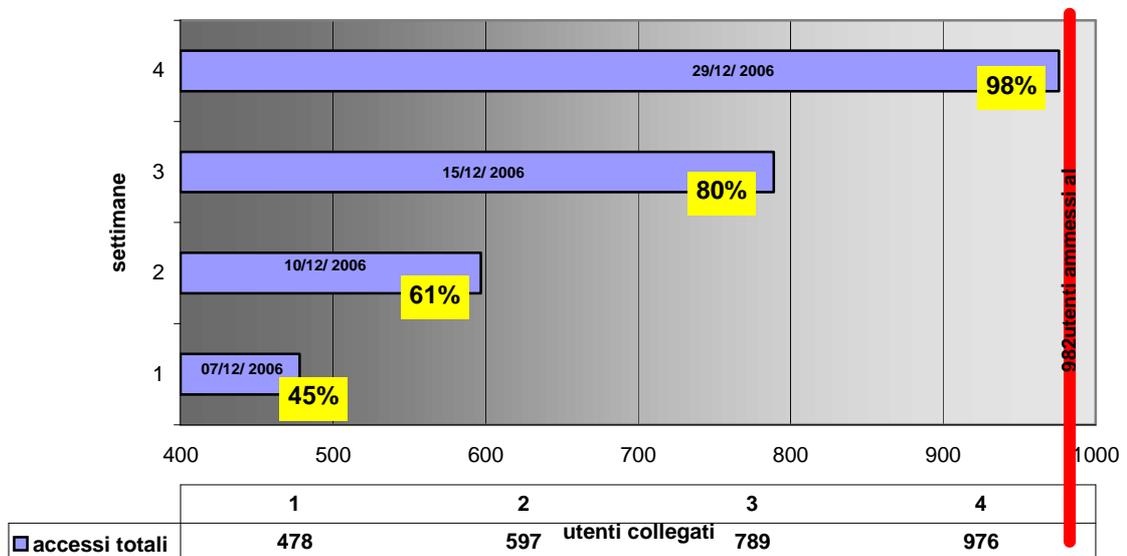


Fig. 1: Accessi alla piattaforma registrati durante il primo mese di corso

Un terzo dato si riferisce ai numeri espressione della qualità di tale partecipazione, significativa soprattutto in termini di attivismo e coinvolgimento dei discenti. Nel periodo di sviluppo dell'attività didattica sono state aperte complessivamente:

**4.715.23 pagine,**  
 con una **media giornaliera di 24.000 pagine circa**  
 con **picchi massimi di 60.000 pagine circa**

Durante tutto il percorso le ore della giornata maggiormente frequentate per la fruizione del corso sono comprese nella fascia che va **dalle 21,00 alle 24,00**; nel corso della settimana, le giornate maggiormente frequentate sono state quelle infrasettimanali, anche se si è registrato un numero considerevole di accessi anche durante il fine settimana; nell'arco di un mese, le giornate che hanno registrato il maggior numero di pagine visitate sono state quelle a ridosso delle scadenze delle esercitazioni, delle discussioni tematiche e dei singoli moduli; il mese con il numero massimo di pagine visitate risulta esser il mese di Dicembre, durante il quale si è svolto il primo modulo, con un totale di pagine visitate superiore alle **840.000**.

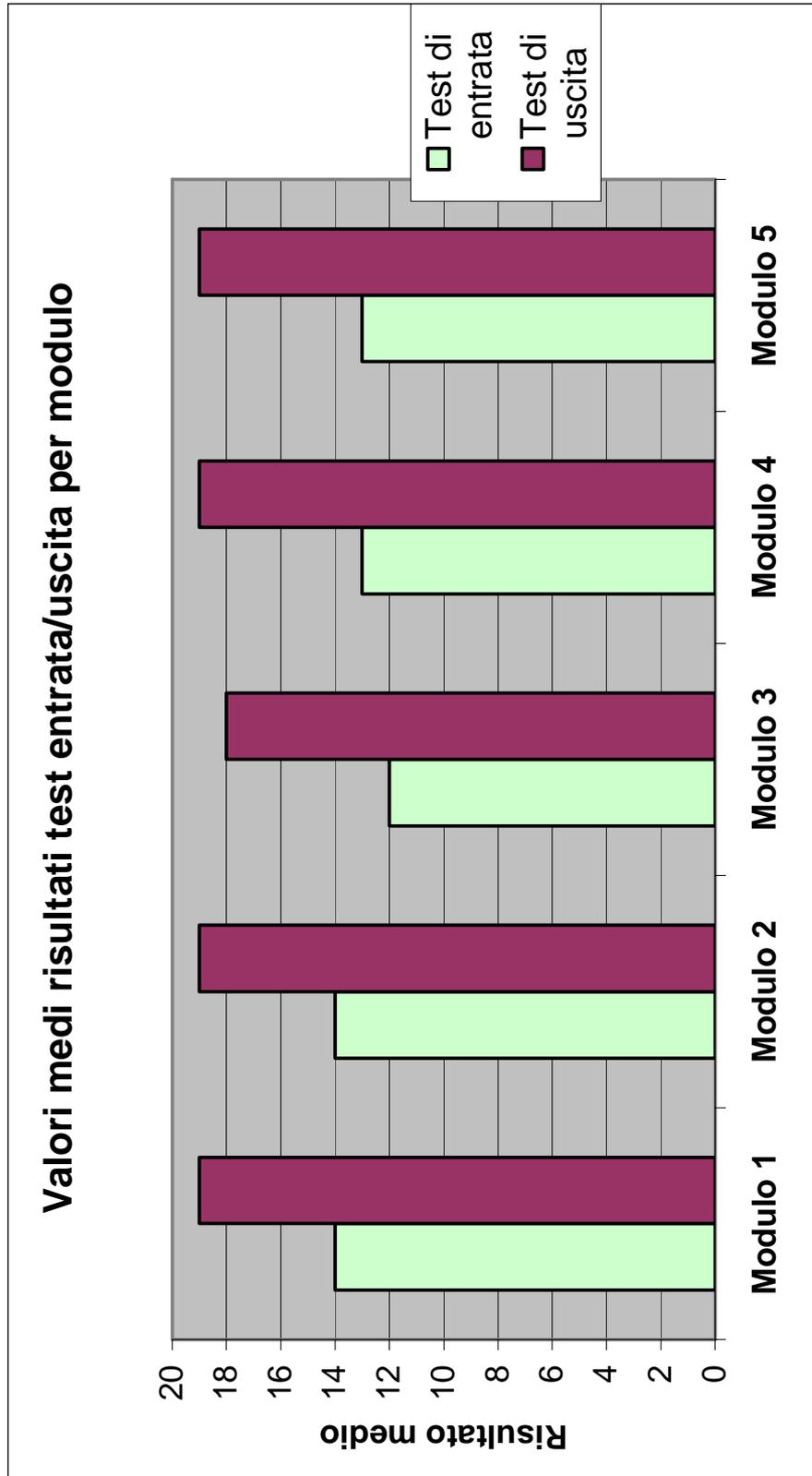
## 2 – L'APPRENDIMENTO

Il secondo dato riguarda i risultati in termini di apprendimento, maturati durante il percorso formativo. Come mostra il grafico successivo (**fig. 2**), per ogni modulo si è registrato, in media, un significativo incremento delle risposte corrette nei test di uscita, confrontati con i risultati medi ottenuti nella compilazione del test di entrata del medesimo modulo.

Come precedentemente sottolineato, infatti, ai discenti veniva somministrato un test di entrata all'inizio di ogni modulo, per verificare eventuali conoscenze pregresse sui temi previsti dal modulo stesso. I risultati ottenuti da tale test sono stati successivamente confrontati con quelli ottenuti nel test di uscita, compilato dopo aver visionato i materiali relativi ai temi suddetti. Tale confronto ha offerto l'opportunità di poter disporre di dati quantitativi relativi all'apprendimento maturato nel corso dei singoli moduli.

E' necessario, tuttavia, ricordare, come esplicitato nella sezione relativa al sistema di valutazione, che i test non sono stati l'unico strumento di verifica dell'apprendimento. Altrettanto, se non più importanti sono stati i risultati conseguiti attraverso esercitazioni e discussioni tematiche, che hanno consentito a docenti e mentori di valutare l'apprendimento non solo in termini quantitativi, attraverso l'assegnazione di un punteggio numerico ai contributi offerti dai partecipanti, ma soprattutto in termini qualitativi, verificando la corretta comprensione dei contenuti teorici affrontati nel modulo, la capacità dei discenti di tradurli in risvolti pratico-operativi, la disponibilità a condividere esperienze di ruolo con i colleghi per favorire e trarne insegnamento, la motivazione e l'impegno ad offrire valore aggiunto attraverso i lavori individuali e di gruppo.

I risultati finali del percorso, espressi attraverso un punteggio medio complessivo ottenuto considerando i risultati parziali di ogni discente nelle prove sostenute durante il percorso (test di uscita, esercitazioni e discussioni tematiche), registrano un alto numero di partecipanti - ben 514 - che ha conseguito un punteggio finale compreso tra 26/30 e 30/30 (**fig. 3**). I discenti che hanno ottenuto un punteggio inferiore a 18/30 sono 145, tra quali sono compresi coloro che, non avendo completato il percorso, risultano aver ottenuto punteggio pari a 0.



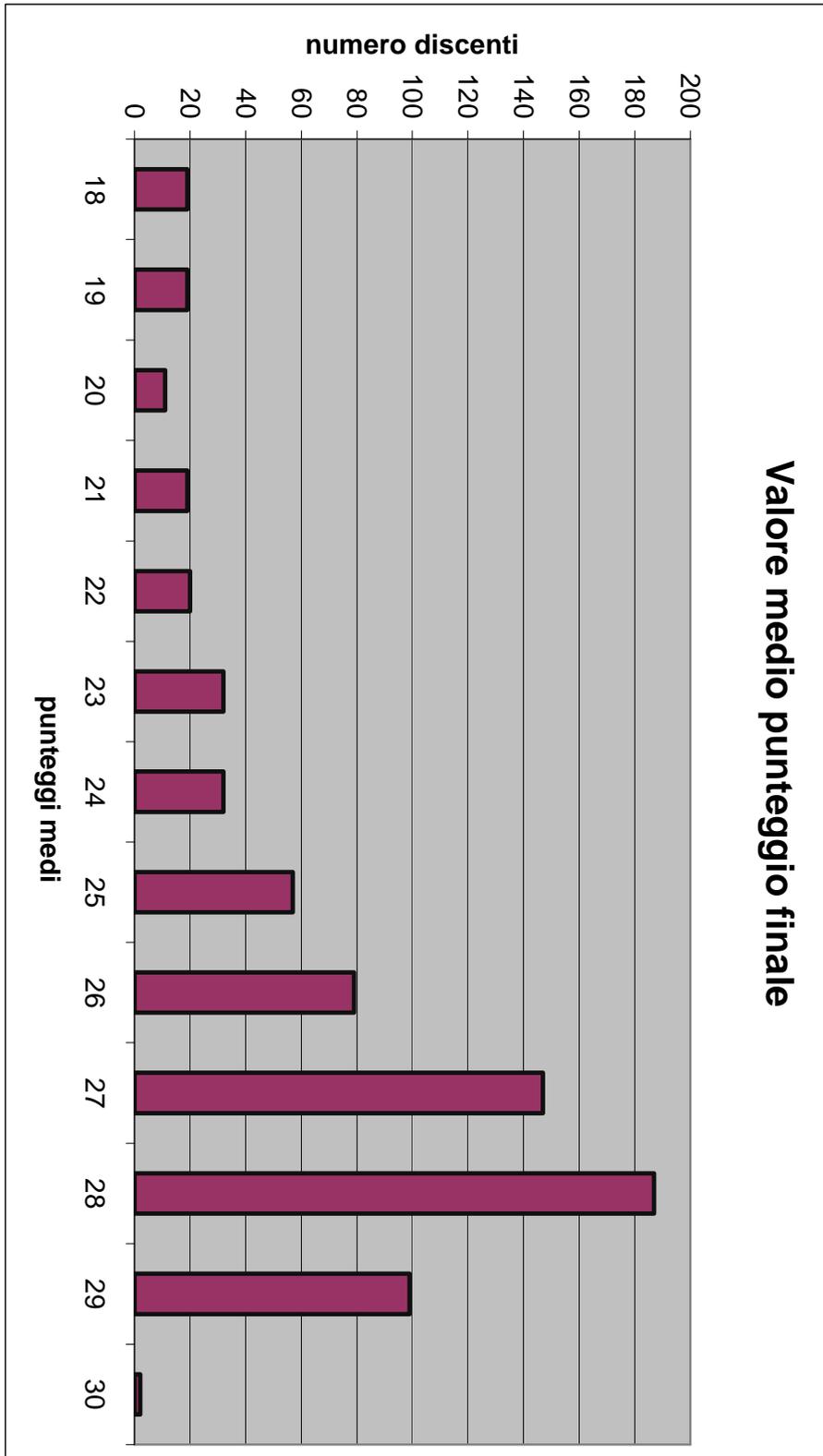


Figura 3: Valore medio punteggio finale ottenuto dai discenti alla conclusione del percorso

### 3 – IL GRADIMENTO DEL PERCORSO

#### **Il gradimento dell’iniziativa – primo modulo**

Durante il percorso formativo, sono stati somministrati ai discenti questionari di gradimento volti alla verifica del livello di soddisfazione dei partecipanti circa l’iniziativa, sia da un punto di vista metodologico che didattico.

I discenti dovevano indicare, su una scala da 1 a 4, il punteggio da assegnare ad ogni aspetto indagato dal test.

In corrispondenza della chiusura del primo e del quinto modulo, è stato somministrato un questionario dalla struttura più articolata, al fine di raccogliere dati qualitativi sia sulla soddisfazione dei moduli stessi che sul gradimento dell’iniziativa nel suo complesso.

I dati raccolti alla fine del mese di Dicembre dimostrano che, nonostante alcune iniziali e naturali difficoltà incontrate da taluni discenti nell’utilizzo degli strumenti informatici, l’iniziativa ha registrato un alto livello di soddisfazione.

Come emerge dal grafico riportato di seguito (**fig. 4**), tutti gli aspetti indagati hanno ottenuto una valutazione superiore al punteggio 3, a dimostrazione del buon livello di soddisfazione presente sin dalle prime fasi di avvio del percorso.

In particolar modo, il gradimento dei partecipanti mostra un picco massimo (3,7) per quanto riguarda l’apprezzamento dei partecipanti nei confronti dell’attività svolta dal Supporto Didattico, ed un picco minimo (3), ma comunque elevato, espresso in relazione alla voce “forum e discussioni”.

A tal proposito è utile ricordare che, ad avvio del percorso, non tutti i partecipanti avevano già avuto modo di partecipare attivamente ed in modo continuo alle discussioni inserite nei forum: molti di essi, infatti, hanno avuto accesso alla piattaforma con ritardo rispetto ai colleghi a causa di diverse problematiche, ed hanno plausibilmente dato priorità alla fruizione delle lezioni ed al completamento dell’esercitazione proposta, piuttosto che alla parte relativa ai forum. Allo stesso tempo, l’iniziale forte curiosità ha dato vita nel corso del primo mese ad un utilizzo del Forum di Servizio non sempre corretto: la ancor poca dimestichezza con gli strumenti della piattaforma, infatti, portava talvolta alcuni discenti ad attivare nuove discussioni circa temi ed argomenti contenuti in discussioni già aperte precedentemente. Simile condizione ha provocato, nel primo periodo di corso, una fruizione talvolta dispersiva dell’area forum: i dati registrati nei moduli successivi, che vedremo meglio in seguito, dimostrano come una maggior confidenza con gli strumenti a disposizione in piattaforma abbia gradualmente ridotto, se non addirittura eliminato, simile problematica, anche grazie ai pronti ed efficaci suggerimenti forniti dal Supporto Didattico.

Proprio a tal riguardo, i valori massimi riferiti al Supporto Didattico dimostrano come per i discenti le figure di supporto siano state fondamentali e come il successo dell'iniziativa sia strettamente collegato all'interazione fra tutti i protagonisti del corso, dal suo avvio alla sua conclusione.

Elevati sono anche i valori (3,6) relativi all'apprezzamento della modalità E-Learning, dato molto significativo se consideriamo che diversi discenti si sono cimentati per la prima volta con una piattaforma informatica.

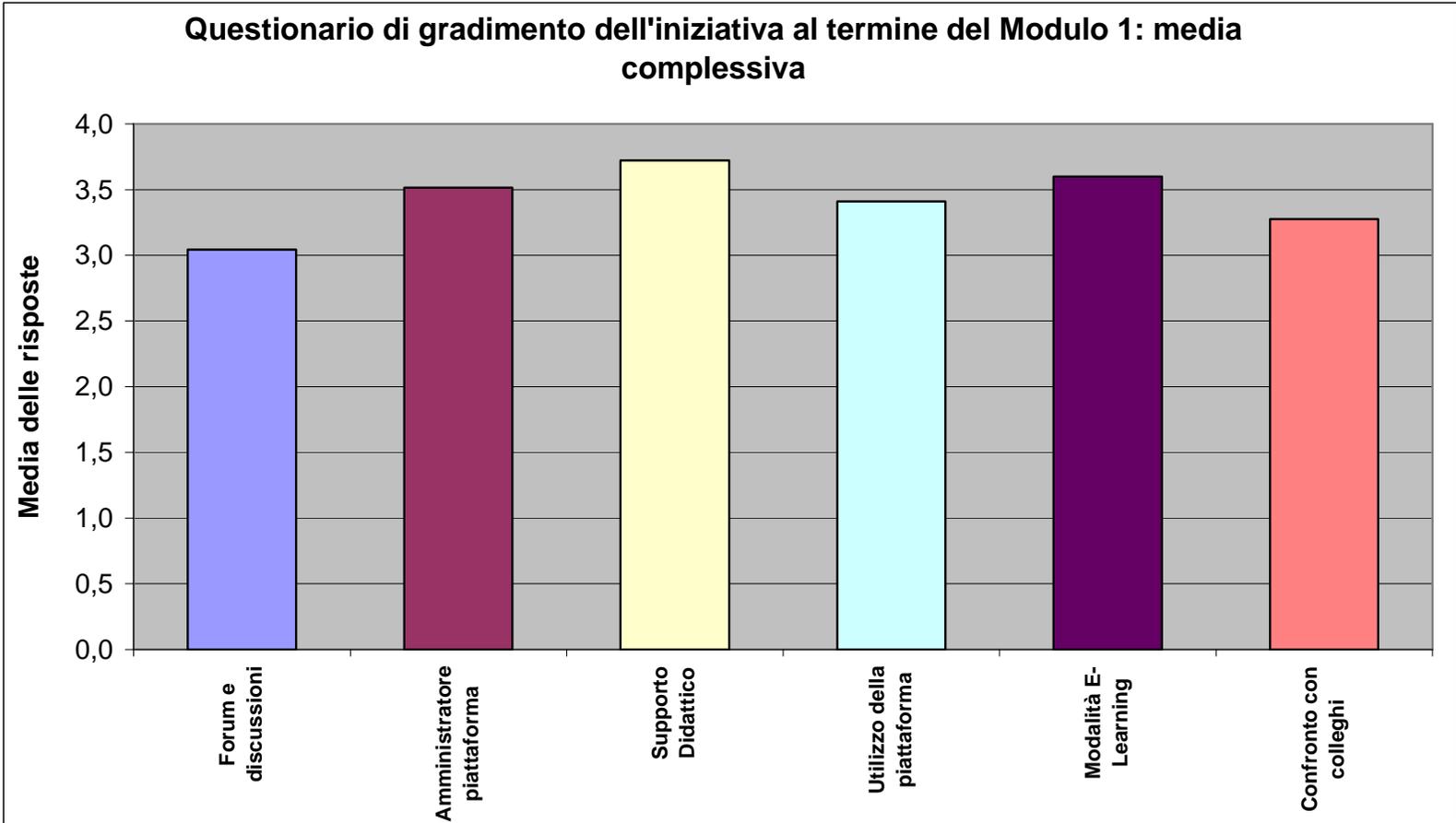


Figura 4: Media complessiva risultati questionario di gradimento iniziativa, somministrato a conclusione del modulo Comportamentale

### Il gradimento dei moduli didattici

A conclusione del percorso e a fronte delle valutazioni di soddisfazione e gradimento dei partecipanti espresse nel corso dell'esperienza, è possibile riportare un quadro sinottico dei risultati emersi, che fornisca la possibilità di confrontare con immediatezza la percezione di Qualità del servizio reso per ognuno dei moduli affrontati:

1. Modulo Comportamentale
2. Modulo Organizzativo Normativo
3. Modulo Prevenzione e Protezione
4. Modulo Strategia e Responsabilità Operativa
5. Modulo Costruzioni Dissesti ed Impianti

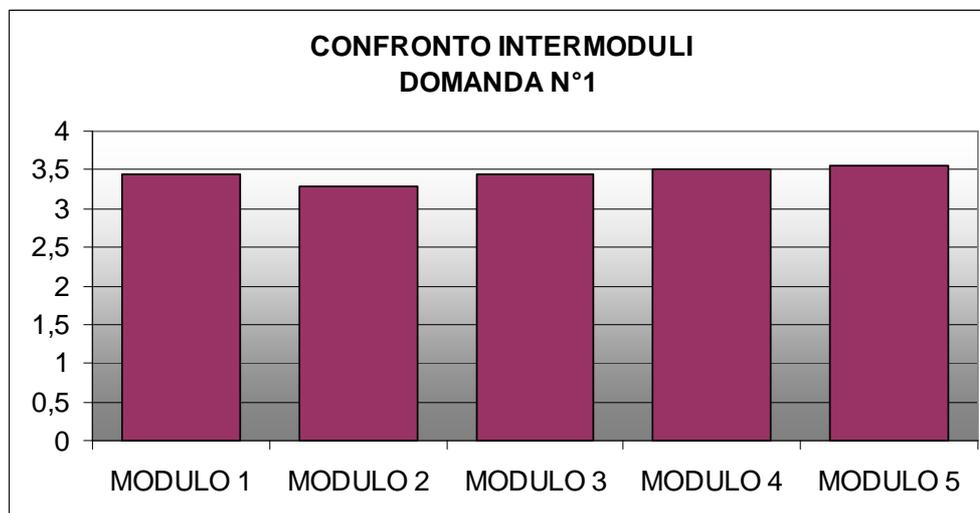
Tale quadro sinottico consente di rilevare la bontà delle scelte progettuali e metodologiche e la continuità di valutazione dell'iniziativa ed individuare, ove presenti, aree di miglioramento o criticità.

Le domande riguardano rispettivamente:

- la qualità e l'utilità percepita circa il modulo rispetto al futuro ruolo di Capo Squadra
- la qualità percepita circa contenuti e materiali didattici e stimoli esercitativi proposti
- la qualità percepita circa la prestazione del mentore assegnato (nel caso del primo modulo del "docente" comportamentale)
- la qualità percepita circa le valutazioni stese dal mentore (nel caso del primo modulo del "docente" comportamentale) in relazione ai contributi offerti dai partecipanti (esercitazioni e forum).

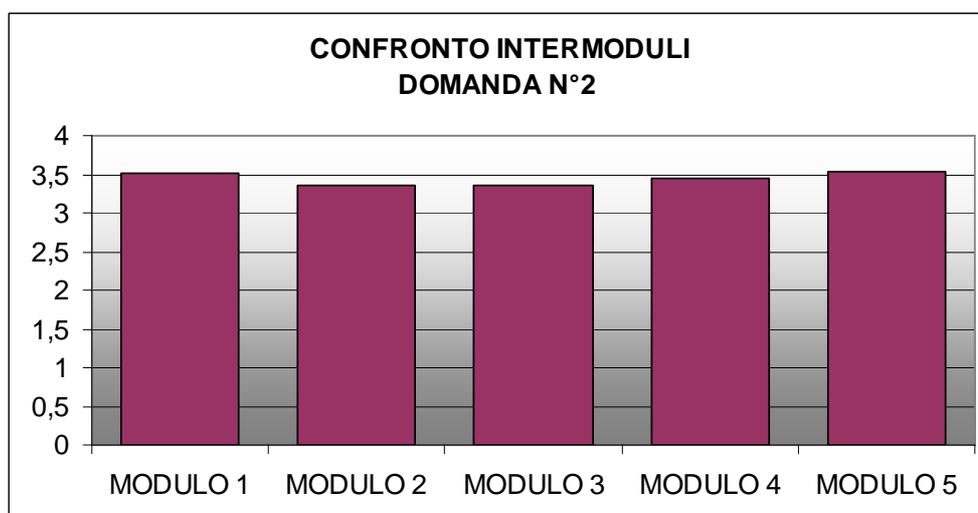
Come si evince dal grafico di seguito riportato (**fig. 5**), per quanto concerne il primo punto, la qualità e l'utilità percepita circa il modulo rispetto al futuro ruolo di Capo Squadra, il gradimento è di livello elevato per tutti i moduli, attestandosi intorno al 3,5 di media, segno evidente che i discenti hanno riconosciuto l'importanza dei temi trattati anche laddove ne abbiano riconosciuto, od esplicitato la difficoltà di elaborazione o la lontananza rispetto alle esperienze dirette finora maturate. In più di un'occasione, inoltre, essi hanno fatto esplicito riferimento a quanto il percorso sia loro servito a rendersi conto dell'oggettiva responsabilità di ruolo e dell'importanza di un adeguato livello di professionalizzazione.

Di particolare rilevanza appare l'ottimo risultato del modulo comportamentale, che dimostra il riconoscimento della strategicità delle competenze trasversali oltre a quelle operative e dell'imprescindibilità delle abilità gestionali del Capo Squadra per il successo di ruolo e professionale.



**Figura 5: Qualità ed utilità del modulo rispetto al ruolo di Capo Squadra - confronto intermoduli**

Anche per quanto concerne il secondo punto, la qualità percepita circa contenuti e materiali didattici e stimoli esercitativi proposti, come si evince dal grafico successivo (**fig. 6**), si evidenziano ottimi livelli di apprezzamento che rispecchiano la media precedente. In questo caso, l'apprezzamento riguarda quindi la bontà della progettazione e della completezza dei materiali e degli stimoli didattici proposti.



**Figura 6: Qualità ed utilità dei materiali didattici - confronto intermoduli**

Per quanto concerne la terza domanda, circa la qualità percepita rispetto alla prestazione del mentore assegnato (nel caso del primo modulo del “docente” comportamentale), i dati (fig. 7) rilevano anche in questo caso un buon livello di soddisfazione, il cui picco più alto (3,66) è proprio rappresentato dal docente comportamentale (consulente esterno) che ha avuto l’onore e l’onere di “rompere il ghiaccio” rispetto all’iniziativa, di accompagnare i partecipanti nella comprensione della metodologia e di sostenere e sollecitare motivazione, curiosità ed impegno verso il percorso. La valutazione del corpo mentore, complessivamente molto buona, risente a tratti delle specificità ed estrema varietà della popolazione coinvolta in questa importante e delicata funzione.

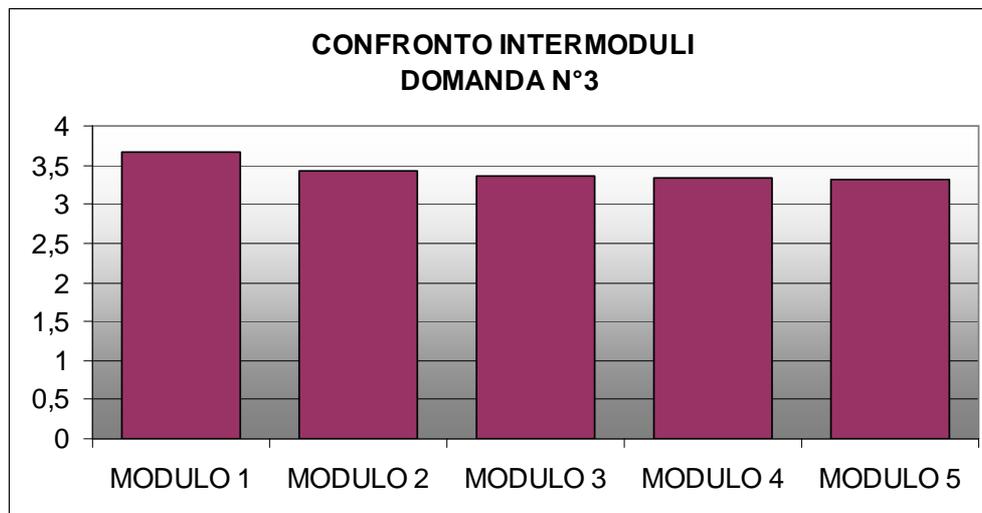


Figura 7: qualità della prestazione del mentore/docente - confronto intermoduli

L’ultimo aspetto indagato, infine, relativo alle valutazioni ricevute, conferma la tendenza appena rilevata, con un picco di apprezzamento per le valutazioni del docente comportamentale del primo modulo (fig. 8). I commenti hanno sottolineato l’alto valore formativo dei feedback forniti, anche in presenza di risultati non pieni, ed il livello di personalizzazione raggiunto, che ha dato valore all’impegno da ognuno profuso nell’elaborazione delle proprie risposte ai mandati. A dimostrazione del fatto che non è il risultato numerico l’unico interesse del partecipante, ma la comprensione del motivo del risultato raggiunto e che l’ottica generale è stata quella di un’attenzione continua al miglioramento delle proprie prestazioni e del proprio apprendimento.

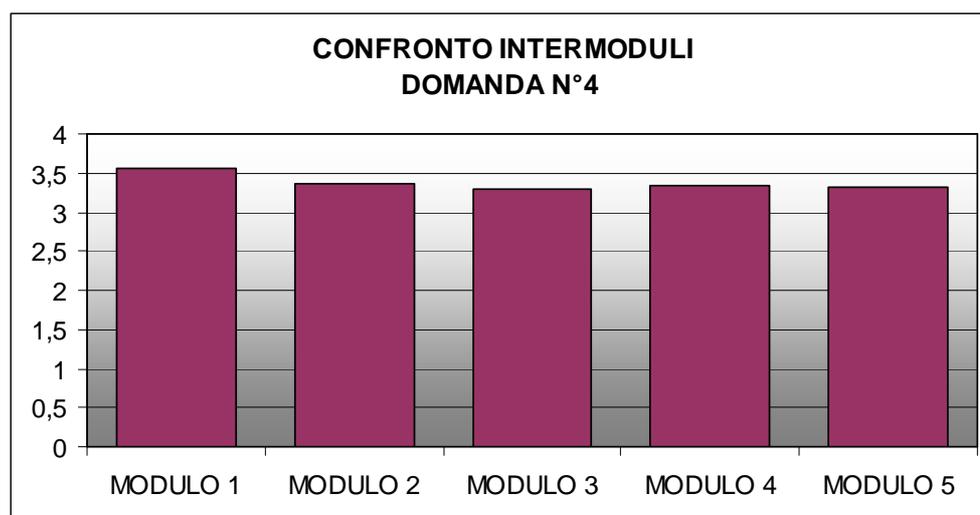


Figura 8: Qualità delle valutazioni ricevute - confronto intermoduli

### Il gradimento dell'iniziativa - questionario finale

Come evidenziato in precedenza, in corrispondenza della conclusione del quinto modulo, e quindi della chiusura del corso, è stato somministrato ai discenti un questionario di gradimento circa l'iniziativa, simile a quello somministrato in occasione della chiusura del primo modulo e visionato in precedenza (fig. 5). I risultati ottenuti alla fine del percorso circa il livello di soddisfazione dei discenti sono assai gratificanti e significativi. Come si evince dal grafico (Fig. 9), il gradimento dei partecipanti, espresso su una scala da 1 a 4, assume, per tutte le voci considerate, un ottimo livello di soddisfazione. È importante evidenziare come tutte le voci riportate si attestino attorno al punteggio medio di 3,5 (superandolo in 6 casi su 7). Nello specifico, sono due i valori massimi da dover considerare: per quanto riguarda l'apprezzamento dei partecipanti nei confronti dell'esperienza formativa E-learning (domanda n° 1) si riscontra il punteggio massimo di 3,70; per quanto riguarda la quarta domanda (4a), sulla prestazione del Supporto Didattico, i partecipanti manifestano un gradimento medio di 3,69.

L'importanza di tali dati è altamente strategica, poiché evidenzia la Formazione a Distanza come metodologia apprezzata e gradita e conferma la bontà dell'investimento in tal senso; appare inoltre particolarmente rilevante, a valle di un percorso altamente disomogeneo dal punto di vista dei requisiti dei discenti (età, esperienze lavorative, titoli di studio, dimestichezza col mezzo informatico, provenienza, esperienza nel volontariato, percorso svolto individualmente o con colleghi, etc.), particolarmente impegnativo sia per temi che per durata e sperimentale come approccio e metodologia.

Ciò che poteva costituire una sfida rischiosa, rappresenta ora una realtà da analizzare, comprendere ed ottimizzare.

Il picco minimo, come si evince dal grafico, è rappresentato dal valore riscontrato nella domanda 4c, sulla prestazione del Mentore: il punteggio medio è di 3,44 ed è l'unico inferiore a 3,5 ma comunque molto elevato. Il dato è fuorviante, perché inficiato dal diverso livello di coinvolgimento del corpo mentore rispetto all'iniziativa. Unanimemente riconosciuta, infatti, è stata, da parte dei discenti, la rilevanza del ruolo ed il gradimento delle occasioni avute di confronto e scambio con la componente permanente. Rileva comunque ancora una volta che il ruolo del mentore, esperto di contenuti e processi, affrontato in via sperimentale attraverso questa occasione formativa, merita di acquisire dignità e rilevanza organizzativa e richiede la presenza di competenze tecniche, informative, metodologiche e motivazionali, poiché strettamente correlato alla facilitazione del processo di apprendimento del discente sia contenutistico sia motivazionale.

Anche il dato relativo alla facilità di utilizzo della piattaforma (e quindi dello strumento informatico) appare importante come vincita di una difficile scommessa, prova che la motivazione all'apprendimento non solo ha fatto superare ampiamente gli iniziali ostacoli "tecnici", ma che i partecipanti in difficoltà ad avvio dell'iniziativa abbiano potuto raccogliere un ulteriore vantaggio dal percorso didattico, collegato all'acquisizione di una competenza informatica non precedentemente posseduta.

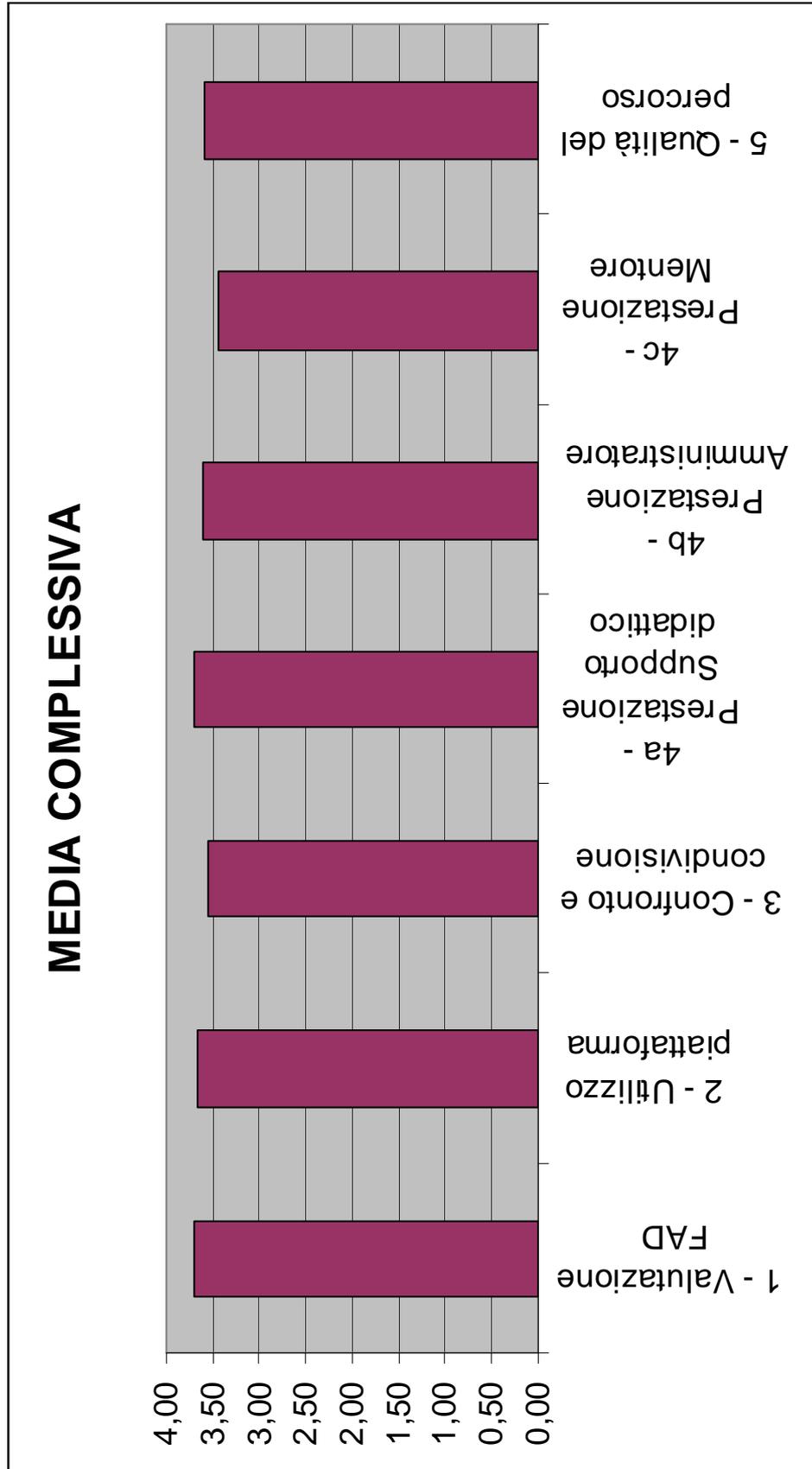


Figura 9: Media complessiva risultati questionario di gradimento iniziativa, somministrato a conclusione del percorso didattico



## La voce dei partecipanti (la nascita della Comunità Virtuale)

Il buon andamento di un'iniziativa di Formazione a Distanza non si misura solo attraverso i risultati ottenuti dai discenti nelle prove "didattiche" (esercitazioni, discussioni tematiche, questionari di apprendimento), che rappresentano tuttavia un importante indicatore dell'efficacia del percorso. Uno strumento altrettanto utile per valutare la bontà nello sviluppo del corso è rappresentato dai forum, spazi che i discenti possono utilizzare spontaneamente, dando vita in modo autonomo a confronto e condivisione sui temi più vari.

A livello "relazionale", in un percorso che non prevede un contatto diretto, *de visu*, tra i partecipanti, né con i docenti, risultano particolarmente rilevanti gli elementi di partecipazione attiva e spontanea, poiché rappresentano la volontà di scambio e di confronto che dà vita ad una vera e propria "comunità virtuale", attraverso l'utilizzo attivo di spazi di condivisione, quali appunto i forum.

Da un punto di vista qualitativo, l'opportunità di confronto tra i partecipanti su molteplici aspetti ha contribuito in modo determinante sia a rafforzare la validità del percorso sia a semplificare il processo di apprendimento. Diversi discenti hanno raccontato, a tal proposito, come iniziali dubbi e scetticismo siano stati gradualmente dissipati proprio grazie all'opportunità di confronto, condivisione, supporto avuti non solo con lo Staff Didattico e Metodologico, ma anche e soprattutto con i colleghi.

Per la rilevanza che tale aspetto riveste nel poter valutare la qualità di un percorso E-Learning, si è scelto di dedicare una sezione specifica all'approfondimento dei fattori che hanno gradualmente dato vita alla Comunità Virtuale. Di seguito si riportano le discussioni attivate dai discenti nel corso dell'iniziativa, nel solo Forum di Servizio con indicazione dei temi che attraverso esse sono stati discussi e approfonditi.

## CONOSCENZA E SOCIALIZZAZIONE

Fin dall'avvio del percorso, sia nel forum di servizio che nei forum liberi di classe, numerose sono state le discussioni attivate, talvolta dai docenti e/o dai mentori, molte altre volte dai partecipanti stessi, che avevano come oggetto le presentazioni, la reciproca conoscenza, lo scambio di informazioni sul distaccamento d'appartenenza, l'anzianità di ruolo, il lavoro svolto, la famiglia, ed altro. Certamente, potersi conoscere gradualmente ha favorito uno scambio sempre più fitto e continuativo tra i discenti, sui temi più disparati.

Argomento affrontato	Titolo discussione	Data di apertura
<p>Il forum ha permesso ai partecipanti di conoscersi e socializzare, sia attraverso le discussioni con colleghi della stessa classe, sia con tutti gli altri Volontari del corso. Numerosissime (ben 14) sono state infatti le discussioni di "saluti" e "presentazioni", nelle quali i partecipanti raccontano di sé, del loro essere VVF Volontari, della loro famiglia, del loro lavoro, della loro città e delle loro aspettative rispetto al corso.</p> <p>Inoltre, in occasione del Natale, sono state aperte circa 15 discussioni di "auguri". Anche in tal caso, i partecipanti, nel rivolgersi reciprocamente gli auguri di buone feste, hanno anche condiviso le prime impressioni sul corso, confermando la soddisfazione e l'entusiasmo per il proseguimento del percorso E-Learning.</p> <p>Accanto riportiamo i titoli delle discussioni, senza indicazione di data, poiché più discussioni portano il medesimo titolo.</p>	<i>Presentazioni</i>	
	<i>Saluti</i>	
	<i>Auguri</i>	
<p>Soprattutto a causa della non contemporaneità dell'accesso al corso da parte di tutti i discenti, sono state attivate diverse discussioni volte a rintracciare compagni di classe, di sottogruppo, di distaccamento. I forum venivano così utilizzati per contattare altri colleghi, attivando in tal modo una "catena" ed un passaparola, che alla fine si sono dimostrati particolarmente efficaci. L'elemento significativo emerso è certamente lo spirito proattivo dei discenti, che hanno adottato tutte le strategie a loro disposizione per trovare i colleghi...il più delle volte con ottimi risultati! Si andava alla ricerca di colleghi della stessa classe, o dello stesso sottogruppo, o appartenenti allo stesso comando/distaccamento. Si cercavano colleghi con i quali si poteva aver condiviso il servizio da ausiliario, come la discussione alla</p>	<i>Io invito tutti i partecipanti della classe 35</i>	06/12/2006
	<i>Alla ricerca di Antonio: dove sei...</i>	06/12/2006
	<i>Classe 18</i>	06/12/2006
	<i>C'è nessuno????</i>	06/12/2006
	<i>Mentore</i>	06/12/2006
	<i>Discenti classe 1 dove siete?</i>	07/12/2006

<p>ricerca di chi aveva svolto il servizio militare a Capannelle.</p> <p>Oltre alla ricerca dei compagni di corso, di classe o di sottogruppo, in alcune discussioni si è condivisa la procedura più rapida per conoscere il nome del proprio docente/mentore. Anche in questo caso, i colleghi sono stati di ottimo aiuto.</p> <p>Oltre alle presentazioni dei nuovi arrivati, vi sono state discussioni in cui i discenti si raccontavano il lavoro che svolgevano e le "strategie" adottate per conciliare orari di lavoro e corso di formazione.</p> <p>Nel corso del quarto modulo, i discenti, vedendo avvicinarsi la data di chiusura del percorso, hanno attivato una discussione "proposta a tutti i corsisti" manifestando il loro piacere nell'aver condiviso tale esperienza di formazione e proponendo di condividere un file excel in cui inserire i propri recapiti per mantenersi in contatto anche oltre la fine del corso. L'iniziativa è stata di un discente che ha predisposto un file excel impostato per l'inserimento dei recapiti e lo ha allegato alla discussione. Sono moltissimi coloro che hanno aderito all'iniziativa.</p>	<i>Ricerca volontario</i>	07/01/2007
	<i>AAA cercasi</i>	09/12/2006
	<i>Collaboriamo</i>	10/12/2006
	<i>Saluti AAA Cercasi</i>	10/12/2006
	<i>Sottogruppo Torino - classe 29</i>	11/12/2006
	<i>Qualcuno conosce</i>	11/12/2006
	<i>Sottogruppo classe 29</i>	13/12/2006
	<i>Distaccamento di Gazzaniga...</i>	15/12/2006
	<i>Chi di voi ha fatto il militare a Capannelle?</i>	19/12/2006
	<i>Lavori di gruppo</i>	31/12/2006
	<i>Inizia il vero corso...</i>	09/01/2007
	<i>Lavoro</i>	23/01/2007
	<i>Nuovi entrati</i>	14/01/2007
	<i>Scuse</i>	24/01/2007
	<i>Che lavoro svolgete...?</i>	30/01/2007
	<i>Informazione</i>	21/02/2007
	<i>Chi è del distaccamento di...</i>	23/02/2007
	<i>Proposta a tutti i corsisti</i>	18/03/2007
	<p>L'occasione della Pasqua da una parte, e la fine del percorso dall'altra hanno dato vita ad una serie di discussioni orientate a favorire la</p>	<i>Buona Pasqua</i>
<i>Cena</i>		10/04/2007

<p>condivisione tra i partecipanti. Numerosi sono stati i contributi inseriti all'interno della discussione "Buona Pasqua", che conteneva auguri ed immagini legate alle festività.</p> <p>Dalla condivisione "virtuale" si è passati anche all'organizzazione di un momento di condivisione reale, con la proposta di una cena tra colleghi di corso, cui, ovviamente, non avrebbero potuto partecipare le persone provenienti da lontano, ma che avrebbe dato modo, a colleghi siti in zone limitrofe, di incontrarsi e conoscersi.</p> <p>La fine del percorso ha portato un partecipante a proporre un momento "ufficiale" per i saluti finali, legato al voto di esame. L'esame, infatti, sancisce la fine del percorso: quale migliore occasione per incontrarsi nuovamente e salutarsi?</p>	<p><i>Impegno finale</i></p>	<p>16/04/2007</p>
--	------------------------------	-------------------

### L'INIZIATIVA

Numerosi contributi sono relativi a come i corsisti hanno vissuto la loro partecipazione ad un corso di formazione E-Learning, con particolare riferimento da una parte alla metodologia innovativa, dall'altra alla scelta di voler ottenere il passaggio a profilo di Capo Squadra. Uno degli argomenti più ricorrenti per tutta la durata del percorso è stata l'iniziativa e l'esperienza di formazione E-Learning, le aspettative prima, i risultati poi, sia da un punto di vista professionale che personale. Rappresentando "campo comune" a tutti i discenti, il confronto circa il vissuto, le scoperte, le difficoltà incontrate *strada facendo* ha senza dubbio favorito una più rapida integrazione. I riferimenti più interessanti si sono concentrati sulle impressioni circa la nuova ed innovativa modalità di "fare formazione". A quanti manifestavano i loro dubbi o timori iniziali circa la validità della formazione on line o le difficoltà tecniche incontrate nel primo mese, rispondevano colleghi entusiasti e soddisfatti per la grande opportunità concessagli.

Argomento affrontato	Titolo discussione	Data di apertura
<p>Queste le discussioni che hanno prodotto un confronto tra i partecipanti sulla percezione ed i vissuti dell'iniziativa di un corso di formazione E-Learning. La grande soddisfazione è dimostrata anche da contributi volti a suggerire proposte di "miglioramento del servizio", attraverso la promozione di una maggiore interattività della comunicazione tra i partecipanti, sia con una razionalizzazione</p>	<p><i>Disorientamento</i></p>	<p>08/12/2006</p>
	<p><i>Suggerimenti per migliorare il servizio</i></p>	<p>11/12/2006</p>

dell'uso dei forum sia con l'inserimento di ulteriori strumenti di comunicazione interattiva (ad esempio, le chat). Non tutte le proposte risultavano realizzabili, ma hanno comunque dimostrato l'interesse per l'iniziativa in corso.	<i>Quante e-mail</i>	15/12/2006
Molto significative appaiono le riflessioni circa la scelta di partecipare a questo tipo di corso, attivate dai partecipanti per condividere i motivi che li hanno spinti a seguire questo corso per futuri Capi Squadra. Allo stesso tempo, sono nate discussioni orientate al futuro, in cui i discenti riflettevano su diverse situazioni legate all'acquisizione del ruolo CSV.	<i>La curiosità è femmina</i>	14/12/2006
	<i>Perché volete diventare Capi Squadra</i>	22/12/2006
	<i>Richiamo per 20 giorni</i>	01/02/2007
	<i>Richiamo di 20 gg per CSV</i>	06/02/2007
	<i>Autista più anziano del Capo Squadra</i>	06/02/2007
	<i>Casco rosso</i>	30/03/2007
Con l'avvicinarsi della conclusione del corso, i discenti hanno condiviso le impressioni circa il percorso vissuto insieme. Emerge la soddisfazione per quanto appreso e condiviso. I partecipanti hanno dato rilievo a diversi aspetti del percorso E-Learning: dalla possibilità di conoscere colleghi provenienti da territori disparati e lontani, forti di uno spirito comune per il ruolo ricoperto all'interno del CNVVF, all'opportunità di poter ripercorrere i temi liberamente e di poter acquisire nuove ed importanti conoscenze teorico-pratiche. Altro aspetto rilevante sta nella richiesta di poter disporre dell'accesso alla piattaforma ed al forum, così come dei materiali condivisi al suo interno, anche successivamente alla conclusione del percorso.	<i>Verso la fine</i>	15/03/2007
	<i>Materiali didattici</i>	30/03/2007
	<i>Toto ore</i>	11/04/2007
	<i>Questa avventura</i>	13/04/2007
	<i>Appello per il mantenimento di un forum di servizio</i>	20/04/2007
	Si sono inoltre confrontati sul proprio vissuto, attraverso la condivisione del numero di ore di collegamento collezionate, dell'orario in cui si collegavano più frequentemente, e del luogo dal quale si collegavano. Sono molti i discenti che hanno collezionato più di 100 ore di collegamento.	<i>Il corso</i>

### IL PERCORSO DIDATTICO: I CONTENUTI DEI MODULI

All'interno dei forum i discenti hanno espresso più volte le loro considerazioni ed il loro apprezzamento circa i contenuti affrontati nei diversi moduli, attivando discussioni specifiche ed inserendo considerazioni all'interno di spazi originariamente orientati ad altri temi. Si tratta di contributi sia sull'efficacia del percorso didattico in termini contenutistici, sia di approfondimento di alcuni argomenti affrontati nelle singole lezioni. In tal modo, il forum ha rappresentato anche un ulteriore spazio/momento di riflessione contenutistica e di ricerca del risvolto pratico degli argomenti affrontati nel corso.

Argomento affrontato	Titolo discussione	Data di apertura
<b>Modulo 1</b> - Le discussioni sul modulo comportamentale ed i temi in esso affrontati hanno dato vita a contributi volti ad evidenziare l'importanza e l'impatto che una gestione efficace dei propri comportamenti, in qualità di Capo Squadra, ha sullo sviluppo delle capacità e della motivazione delle risorse. In particolare, i temi sui quali i partecipanti sono più volte tornati a discutere sono: la comunicazione, la capacità di ascolto attivo, la capacità di stabilire relazioni empatiche, l'importanza del gruppo e delle risorse umane, esplicitando chiari riferimenti operativi ai contesti di intervento dei Vigili del Fuoco.	<i>Ciao a tutti ho cominciato il primo modulo</i>	05/12/2006
	<i>Capire le dispense del corso</i>	05/12/2006
	<i>Empatia</i>	07/12/2006
	<i>Curiosità</i>	07/12/2006
	<i>Collaborazione e umiltà</i>	16/12/2006
<b>Modulo 1</b> - I temi affrontati nel primo modulo, in particolare la capacità relazionale e la gestione dello stress, hanno stimolato nei discenti la volontà di andare oltre i contenuti strettamente didattici, approfondendone specifici aspetti, con riferimento all'impatto operativo e psicologico di situazioni particolari, e con la proposta di strategie di intervento. Il confronto, che ha prodotto la condivisione di vissuti particolarmente significativi da un punto di vista emotivo, ha dato il via ad una discussione sulle ripercussioni emotive e fisiche legate ad una prolungata o particolarmente intensa condizione di stress e tensione propria dell'attività dei VVF e la proposta di possibili strategie di supporto ed aiuto, sia di tipo psicologico che medico.	<i>Relazionarsi con l'utenza</i>	12/12/2006
	<i>Aiuto psicologico</i>	13/12/2006
	<i>Controllo periodico</i>	15/12/2006
<b>Modulo 2</b> - Particolare interesse hanno suscitato i temi relativi alle normative. Come detto dai discenti stessi, molte normative si conoscevano solo in parte, altre non si conoscevano affatto. Per tale motivo, in alcuni casi, attraverso i forum i partecipanti hanno condiviso documenti di approfondimento, circolari ed altro materiale utile per meglio comprendere il tema affrontato. Altrettanto interessanti sono le richieste di	<i>Acquisizione leggi</i>	15/01/2007
	<i>Deroga</i>	17/01/2007
	<i>Dubbio</i>	23/01/2007
	<i>Chiarimento</i>	25/01/2007

chiarimento dubbi relativi ad alcuni contenuti, che hanno dato vita, successivamente, ad un maggiore approfondimento dei temi.	<i>lezione 3</i>	
	<i>Art. 21 DPR n°76/2004</i>	07/02/2007
<p><b>Modulo 3</b> - A partire dal terzo modulo sono divenute più pratiche e concrete le discussioni, poiché si procedeva sempre più verso tematiche più vicine all'esperienza diretta dei discenti.</p> <p>In tema di DPI, sono diverse le immagini, le fotografie ed altri materiali condivisi, riferiti ad esperienze dei discenti e volti spesso a chiarirsi meglio alcuni aspetti legati all'utilizzo dei Dispositivi.</p>	<i>Prevenzione incendi</i>	22/01/2007
	<i>Dispositivi di protezione individuale</i>	29/01/2007
	<i>Richiesta di informazione servizio di vigilanza</i>	06/02/2007
	<i>A proposito di DPI</i>	25/02/2007
<p><b>Modulo 4</b> - La presenza di un'esercitazione elaborata in modo pratico ha dato vita ad un confronto tra i partecipanti circa aspetti specifici richiesti dall'attivazione. Ne sono nate discussioni di approfondimento circa i contenuti inseriti nella prova ed il confronto tra le conoscenze dei partecipanti. Da evidenziare, la richiesta e soprattutto l'immediata risposta su documenti che potessero risultare utili all'approfondimento, con inserimento nelle discussioni di allegati contenenti documenti ed informazioni aggiuntive di particolare interesse.</p>	<i>Quali sostanze?</i>	12/03/2007
	<i>GPL travaso e bonifica</i>	15/03/2007
	<i>Avvicinamento ed abbattimento nube</i>	15/03/2007
	<i>Travaso</i>	15/03/2007
<p><b>Modulo 4</b> - I temi contenuti nel modulo hanno attivato l'interesse dei discenti circa l'utilizzo di specifiche strumentazioni citate nelle lezioni nonché il superamento di condizioni critiche e difficili.</p> <p>In particolare, l'impossibilità di alcuni di avere in dotazione presso il proprio distaccamento "Ifex 3000" ha dato vita ad una discussione volta alla richiesta di maggiori informazioni circa il suo utilizzo, attraverso la condivisione dell'esperienza di altri distaccamenti.</p> <p>Allo stesso modo, sono state sottoposte all'attenzione dei colleghi situazioni specifiche relative all'attività di Polizia Giudiziaria, con richiesta di considerazioni sulle strategie ritenute da ognuno più idonee.</p>	<i>Ifex 3000... questo sconosciuto</i>	12/03/2007
	<i>Polizia Giudiziaria</i>	25/03/2007
	<i>Dati personali - D.L. 196/03</i>	30/03/2007
<b>Modulo 5</b> - Partendo dal desiderio di chiarirsi	<i>Messa in</i>	04/04/2007

dubbi circa alcuni contenuti dei materiali didattici, i discenti si sono confrontati su quali strategie operative adottare in precise situazioni. Allo stesso tempo, sono nati chiarimenti ed approfondimenti più strutturati e concreti, rafforzando l'apprendimento degli argomenti.	<i>sicurezza di un edificio</i>	
	<i>Scusate l'intromissione. Leggendo le dispense...</i>	16/04/2007

### IL VIGILE DEL FUOCO VOLONTARIO

I momenti di confronto hanno portato i discenti a dar voce a numerosi contributi sul ruolo di Volontario del C.N.Vv.F., sul significato che tale ruolo riveste per sé e sul ruolo di Volontario del C.N.VV.F., sul significato che tale ruolo riveste per se e per la società, e sul diverso "vissuto", in particolare in termini di esperienza personale.

<b>Argomento affrontato</b>	<b>Titolo discussione</b>	<b>Data di apertura</b>
<p>Numerose sono state le discussioni aperte per confrontarsi sul ruolo di Volontario del C.N.VV.F.. Dai contributi inseriti emerge in modo molto evidente il grande senso di "missione" che conduce alla scelta di diventare VVF Volontario. Numerosi sono i racconti della propria esperienza, di quella di colleghi ammirati per il loro operato e la loro disponibilità. Accanto a queste considerazioni, i partecipanti hanno approfondito anche aspetti più specifici, dedicando attenzione al tema della formazione, considerata fondamentale per l'efficacia del ruolo. Molto significativa la volontà di condivisione del percorso passato attraverso la ricerca in piattaforma di colleghi che avevano svolto insieme il militare alla scuola di Capannelle, o la condivisione degli anni di esperienza come Volontari nei VVF. Interessante sottolineare che sono intervenuti in tantissimi (circa 90 contributi) e che la maggior parte di coloro che hanno inserito il proprio contributo ricopre il ruolo di volontario dagli anni '80.</p> <p>Altri aspetti tecnici, legati al ruolo di Volontario nei VVF, riguardano discussioni relative a nuovi mezzi di allertamento, o specifiche manovre e strumentazioni utilizzate in interventi particolari.</p> <p>Molti temi, quali ad esempio, la descrizione di situazioni disagiate di alcuni Volontari, sono stati proposti ai colleghi con la richiesta di consigli e suggerimenti, anche sulla base dell'esperienza individuale. Il forum ha rappresentato così un'opportunità di dialogo</p>	<i>Corsi di formazione</i>	11/12/2006
	<i>Corsi di specializzazione</i>	12/12/2006
	<i>Perplessità</i>	13/12/2006
	<i>Regalo di Natale</i>	16/12/2006
	<i>Chi è un volontario VF</i>	25/01/2007
	<i>Il vero spirito del volontario</i>	25/01/2007
	<i>Allertamento tramite cellulare</i>	30/01/2007
	<i>Manovre tecnico-ginniche</i>	31/01/2007
	<i>Castelli di manovra</i>	03/02/2007
	<i>Domanda sulla scala italiana</i>	06/02/2007
	<i>Corse e rincorse di Vigili</i>	23/02/2007
	<i>Pagamento competenze</i>	27/02/2007

attivo volto all'individuazione e, laddove possibile, alla risoluzione di problematiche specifiche.  Sono state condivise anche alcune problematiche operativo-burocratiche.	<i>Se un vigile se ne va</i>	04/03/2007
	<i>Chi ne capisce di ADR</i>	14/03/2007
	<i>Personale discontinui = no volontari</i>	15/03/2007
	<i>Neve</i>	25/03/2007
	<i>Addestramento obbligatorio</i>	30/03/2007
	<i>Allestitori automezzi VF</i>	31/03/2007
	<i>Aiuto!</i>	05/04/2007
	<i>Iscrizione quadri vigili del fuoco volontari</i>	19/04/2007
	<i>Visite mediche piccolo problema</i>	20/04/2007
Molte discussioni sono ricche di contributi circa aspetti talvolta vissuti in modo contrastante e difficile, altre volte in modo più sereno: il rapporto tra Personale VVF Permanente e Volontario e la presenza delle donne nel CNVVF. Nonostante sul primo tema alcuni interventi abbiano avuto toni molto accesi, significativi sono stati i contributi di quanti per iniziativa personale sono intervenuti a smorzarli, in favore della ricerca di un equilibrio e di un buon clima di collaborazione, sottolineando che non si tratta di ruoli in antagonismo: tutti operano per la stessa missione. Lo stesso principio è stata portato avanti nella discussione sulla presenza delle donne VVF, dove sono stati espressi massimo rispetto e fiducia nei confronti di VVF Donne.	<i>Capo Squadra</i>	17/12/2006
	<i>Vigili Volontari e Permanenti...</i>	24/12/2006
	<i>Rispetto</i>	29/12/2006
	<i>Donne</i>	21/01/2007
	<i>Il distaccamento</i>	31/01/2007
	<i>Da quando ti sei iscritto al corso C S...</i>	01/20/2007
	<i>Dopo la teoria la pratica</i>	10/02/2007
	<i>Articolo su Repubblica del 09/02</i>	20/02/2007
I forum hanno consentito ai partecipanti anche di dare voce ad argomenti attuali ed un po' disagiati nel loro ambito (nuove circolari, aspetti normativi, disponibilità di	<i>Mancanza fondi</i>	16/12/2006
	<i>Copertura assicurativa</i>	24/12/2006

strumentazioni ed attrezzature), condividendo soprattutto informazioni circa aspetti, per così dire, burocratici o amministrativi. In tal modo, la piattaforma ha svolto per i partecipanti una funzione di "bacheca" per notizie ed informazioni utili, che prescindevano dal corso stesso.	<i>Visite mediche</i>	11/01/2007
	<i>Previdenza e Assicurazione</i>	22/01/2007
	<i>Interventi a pagamento</i>	27/01/2007
	<i>Congresso</i>	25/01/2007
	<i>Nuova circolare rinnovo CPI</i>	25/01/2007
	<i>Finanziamenti regionali per acquisto mezzi...</i>	14/02/2007
	<i>Qualcosa si muove</i>	22/02/2007
	<i>AAA Santo in Paradiso cercasi</i>	24/02/2007

#### IL CONFRONTO CON REALTÀ DIVERSE

La partecipazione al percorso formativo ha offerto ai partecipanti la possibilità di conoscersi e di confrontarsi, seppur virtualmente, con i colleghi Volontari distribuiti in diverse regioni d'Italia. Poter conoscere realtà anche molto distanti dalla propria ha con il tempo stimolato la nascita di nuove discussioni, volte a raccontare o richiedere notizie, informazioni, abitudini, strumentazioni ed attrezzature utilizzate dai diversi Comandi o Distaccamenti, dando vita talvolta all'inserimento di contributi molto tecnici e dettagliati. Tale condivisione si è trasformata quasi in un vero e proprio sistema di Knowledge Management, volto alla capitalizzazione ed alla diffusione delle proprie conoscenze ed esperienze, attraverso il confronto con quelle altrui.

<b>Argomento affrontato nelle discussioni</b>	<b>Titolo discussioni</b>	<b>Data di apertura</b>
Il confronto tra territori diversi ha riscosso un grande interesse tra i discenti, testimoniato dal numero di contributi inseriti sul tema. Allo stesso tempo, ha favorito lo scambio di informazioni, conoscenze ed esperienze tra persone di diverse aree territoriali.	<i>Le vostre tipologie di intervento</i>	15/12/2006
	<i>Attrezzature moderne nei VVF</i>	16/12/2006
Condividono, quindi, informazioni su tipologie di interventi, attrezzature a disposizione, organizzazione dei distaccamenti, gestione di specifiche problematiche, applicazione di	<i>Non capisco</i>	18/12/2006
	<i>A.I.B. e Protezione Civile</i>	20/12/2006

<p>procedure, frequenze radio, storia dei distaccamenti.</p> <p>Particolarmente interessanti risultano alcune discussioni: sulle Procedure Operative Standard, che ha consentito di conoscere nella pratica come vengono applicati alcuni aspetti affrontati durante il percorso nei diversi distaccamenti; sulle tipologie di intervento, in cui alcuni partecipanti hanno descritto tipi di intervento frequenti nel territorio di appartenenza ma assolutamente inusuali in altri territori.</p> <p>Molte discussioni sono state arricchite da fotografie ed immagini.</p> <p>...segue</p>	<i>Vita da caserma</i>	22/12/2006
	<i>Vigili del Fuoco, storie di ordinaria emergenza</i>	29/12/2006
	<i>Ciao a tutti...</i>	13/01/2007
	<i>Autista</i>	23/01/2007
	<i>Come siete organizzati?</i>	27/01/2007
	<i>Automezzi vecchiotti</i>	29/01/2007
	<i>Vestiario &amp; Co</i>	29/01/2007
	<i>APS Stralis e Actros</i>	10/02/2007
	<i>Stemmi dei distaccamenti</i>	19/02/2007
	<i>Esercitazioni effettuate in Distaccamento</i>	21/02/2007
	<i>Rifornimento carburante</i>	06/03/2007
	<i>Procedure operative standard</i>	08/03/2007
	<i>Apparati radio</i>	19/03/2007
	<i>La storia dei distaccamenti</i>	30/03/2007
	<i>Mezzi con targa civile</i>	08/04/2007
	<i>APS 150</i>	11/04/2007
	<i>I 20 giorni per capi squadra volontari</i>	17/04/2007
	<i>Impressioni sui nostri distaccamenti volontari</i>	18/04/2007
	<i>Distanza dal distaccamento</i>	20/04/2007

	<i>Chi sentite alla radio quando...</i>	21/04/2007
<p>Uno dei fattori che hanno aiutato i discenti a rafforzare il senso di appartenenza, sfruttando il confronto e le informazioni tra realtà diverse, e ricercando altre situazioni di incontro reale o virtuale, sono state le informazioni diffuse circa eventi, a carattere territoriale o nazionale, dedicati ai Vigili del Fuoco o ai Distaccamenti. Con grande orgoglio, i discenti parlano della Festa Nazionale dei VVF, che vedrà anche il coinvolgimento della componente volontaria, invitando i colleghi a partecipare.</p> <p>Viene inoltre diffuso l'indirizzo del sito Internet dell'Associazione Volontari VVF, con invito a divulgarlo tra i colleghi volontari del distaccamento e ad inserirvi documenti, immagini ed esperienze, proprio come fatto finora nel Forum di Servizio del corso.</p>	<i>Roma: festa Nazionale Vigili del Fuoco</i>	02/02/2007
	<i>17° Raduno Internazionale</i>	17/02/2007
	<i>Nuovo sito internet VVF Cossato</i>	20/02/2007
	<i>New York</i>	08/03/2007
	<i>Monumento ai caduti VVF</i>	12/03/2007
	<i>Pompieri nel mondo</i>	30/03/2007
	<i>Festa Nazionale dei Vigili del Fuoco</i>	04/04/2007
	<i>3° festa distaccamento di Verolanuova</i>	10/04/2007
	<i>Sito Associazione</i>	17/04/2007

#### ALTRI TEMI DI DISCUSSIONE

I forum non sono spazi di confronto riservati esclusivamente a temi trattati nel modulo. Anzi, diverse sono le discussioni all'interno delle quali i discenti hanno affrontato temi "extra-corso", pur se comunque riferiti in molti casi al ruolo di Volontario o di Capo Squadra. Il forum di servizio ha rappresentato, quindi, uno spazio per scambiare informazioni e documenti di diverso tipo, circa argomenti che potevano anche esulare completamente dai temi didattici, pur mantenendo comunque un qualche legame con il ruolo di Volontario o con informazioni affrontate precedentemente.

<b>Argomento affrontato nelle discussioni</b>	<b>Titolo discussioni</b>	<b>Data di apertura</b>
In piattaforma sono stati affrontati anche temi più "generali", su argomenti diversi, di carattere meno tecnico, legati principalmente a curiosità, aspetti ludici o spunti tratti dalla vita quotidiana e finalizzati principalmente alla socializzazione tra i discenti. Sono per lo più temi che esulano dagli argomenti del corso, consentendo alla piattaforma di diventare uno spazio virtuale di discussione di tematiche di interesse pubblico.	<i>Fiction Codice Rosso</i>	15/12/2006
	<i>Allarme aviaria</i>	16/12/2006
	<i>AAA Cercasi produttore per film</i>	18/12/2006
	<i>Disoccupazione</i>	23/12/2006
	<i>Meriti sportivi</i>	21/01/2007
	<i>Canzoni sui Pompieri</i>	20/02/2007
	<i>Miglior film sui VVF</i>	30/03/2007
Come tutti gli spazi di condivisione comune, anche il Forum di servizio è stato utilizzato per diffondere informazioni urgenti. Tra queste, da segnalare le discussioni circa il rischio di virus informatici, che hanno colpito il computer di alcuni partecipanti.  Altrettanto significativo l'inserimento di un messaggio assai importante, quale la richiesta di sangue per intervento chirurgico. I partecipanti hanno così dimostrato di saper utilizzare la piattaforma come spazio di comunicazione rapida ed immediata in caso di necessità.	<i>Virus informatici</i>	06/03/2007
	<i>Attenzione ai virus</i>	13/03/2007
	<i>Richiesta urgente di sangue</i>	13/03/2007

#### SUPPORTO ED AIUTO TRA COLLEGHI

Le inevitabili prime difficoltà riscontrate da molti, soprattutto quanti non avevano familiarità con lo strumento informatico, piuttosto che rappresentare un punto critico, nella maggior parte dei casi hanno rappresentato una sorta di fattore "collante", soprattutto da un punto di vista relazionale. Ne sono dimostrazione le tante discussioni e gli innumerevoli contributi inseriti per richiedere o offrire supporto ed aiuto allo Staff Didattico ed ai colleghi. La grande disponibilità che i partecipanti hanno mostrato nell'aiutarsi reciprocamente per qualsiasi dubbio, contenutistico, operativo o tecnico, ha dato vita ad un forte spirito di coesione ed al piacere di sentirsi tutti uniti e pronti a sostenersi vicendevolmente, stimolando i discenti, anche i più restii, che incontravano difficoltà a rivolgersi direttamente ai colleghi per avere sostegno e rafforzando

ulteriormente il sentimento di “comunità virtuale”. A tal proposito, un partecipante scrive:

**Oggetto : che bello!!!**

“Ciao a tutti, scusate se apro una discussione anche se in realtà, non è questo il mio intento, ma semplicemente soffermarmi ad evidenziare una cosuccia. Avendo 5 min in più ho "sfogliato" un po' di più il forum e.....bè sarà l'età dei sentimentalismi o semplicemente una constatazione ma...è molto bello veder come, appena qualcuno esterna un problema, ci sia qualcun altro (e più) pronto a correre in suo aiuto.....Sì, siamo una grandissima squadra e credo che se portiamo all'interno delle nostre realtà questo spirito....bè.....che spettacolo! Grazie, scusate e.....In bocca al lupo a tutti per il corso”

Di seguito, si riportano i diversi aspetti sui quali i discenti si sono reciprocamente forniti aiuto.

**ASPETTI OPERATIVI E METODOLOGICI**

<b>Argomento affrontato nelle discussioni</b>	<b>Titolo discussioni</b>	<b>Data di apertura</b>
Molte discussioni hanno avuto come oggetto la richiesta di informazioni circa gli aspetti organizzativi e metodologici del corso (tempi di inizio e fine dei moduli, scadenze di consegna delle esercitazioni, informazioni relative a moduli successivi, etc). Addirittura, rispetto a questo ultimo aspetto, i partecipanti hanno richiesto più volte di poter cominciare in anticipo il modulo successivo, dimostrando grande voglia di proseguire il percorso senza fermarsi.	<i>Inizio corso I° modulo</i>	03/12/2006
	<i>Corsi</i>	13/12/2006
	<i>Secondo modulo</i>	17/12/2006
	<i>Petizione per apertura anticipata 2°...</i>	17/12/2006
	<i>AAA Cercasi 2° modulo</i>	03/01/2007
	<i>Secondo modulo</i>	02/01/2007
	<i>2° modulo</i>	08/01/2007
	<i>Nuovi entrati</i>	14/01/2007
	<i>Punteggi</i>	22/01/2007
	<i>Punteggi</i>	22/01/2007
	<i>III modulo</i>	26/01/2007
	<i>Nuovo modulo</i>	18/02/2007
	<i>Esami</i>	25/02/2007

	<i>Modulo 5 apertura</i>	02/04/2007
	<i>Numero esercitazioni</i>	02/04/2007
	<i>Utenti on line</i>	09/04/2007
L'argomento che più ha attirato l'attenzione dei discenti durante il modulo 5 è senza dubbio l'esame finale. I partecipanti hanno attivato diverse discussioni al fine di condividere quante più informazioni circa l'esame: data, modalità, tipo di domande. Ne è nato un confronto circa le ipotesi di svolgimento e le modalità migliori per prepararsi, nonché sul valore dei punteggi ottenuti durante il corso in vista dell'esito finale.	<i>Ciao a tutti qualcuno sa...</i>	12/04/2007
	<i>L'esame finalmente</i>	14/04/2007
	<i>Domande d'esame</i>	15/04/2007
	<i>Supporto didattico</i>	16/04/2007
	<i>Esame finale</i>	20/04/2007
<p>Altre discussioni hanno visto i partecipanti supportarsi sul reperimento di informazioni relative ad aspetti operativi e metodologici su specifici materiali didattici (Modalità di svolgimento e di invio delle esercitazioni, modalità di fruizione di alcuni materiali, struttura di dispense o lezioni, tempi di invio dei test, etc).</p> <p>I partecipanti hanno inoltre scelto di condividere il vissuto legato all'esperienza di confronto in sottogruppo, sottolineando come tale modalità di svolgimento dell'esercitazione abbia rappresentato un valore aggiunto al lavoro ed invitando i colleghi ad organizzarsi con i componenti del proprio gruppo e a fare altrettanto.</p> <p>In alcuni casi, la richiesta di chiarimenti circa un'esercitazione o una lezione in particolare si è poi trasformata in occasione di confronto di tipo contenutistico, sui temi o sulle modalità di interpretazione dei contenuti.</p>	<i>Punto E</i>	07/12/2006
	<i>Archiviazione dispense</i>	07/12/2006
	<i>Richiesta di chiarimenti sull'esercitazione</i>	07/12/2006
	<i>Diamoci una mano</i>	11/12/2006
	<i>Lezione di sottogruppo</i>	13/12/2006
	<i>Ho bisogno di un aiuto...</i>	18/12/2006
	<i>Test finale chiusura modulo</i>	14/12/2006
	<i>Test valutazione fine modulo</i>	10/01/2007
	<i>Test di gradimento</i>	31/01/2007
	<i>Informazione seconda esercitazione</i>	01/02/2007
	<i>Domanda sulle domande del 3°</i>	07/02/2007

	<i>modulo</i>	
	<i>Terza discussione tematica</i>	08/02/2007
	<i>Proposta ai mentori, docenti e Supporto Didattico</i>	11/02/2007
<p>Assolutamente da elogiare, soprattutto perché manifestazione di un preciso atteggiamento proattivo da parte dei discenti, sono state le discussioni attivate per segnalare reali o ipotetici errori contenuti nei materiali didattici, che hanno consentito al Supporto Didattico di intervenire prontamente, modificando laddove si fosse presentato l'errore, piuttosto che spiegando dettagliatamente contenuti o informazioni apparse inizialmente errate ai discenti.</p> <p>Un altro importante segnale di partecipazione attiva al percorso didattico è dato dalla proposta, da parte di un discente, di pubblicare i lavori svolti in gruppo, per renderli oggetto di ulteriore confronto e discussione con i colleghi.</p>	<i>Dispensa D3 secondo modulo</i>	08/01/2007
	<i>Mancanza dispensa 1 del secondo modulo</i>	12/01/2007
	<i>Questionario ingresso modulo 2</i>	14/01/2007
	<i>Corrige</i>	15/01/2007
	<i>Lezione n° 5</i>	17/01/2007
	<i>Segnalazione per Supporto Didattico</i>	29/01/2007
	<i>Lezioni audio-visive modulo 3</i>	05/02/2007
	<i>Errori modulo 5</i>	02/04/2007
	<i>Test ingresso</i>	02/04/2007
	<i>Dispensa n° 5</i>	03/04/2007
	<i>Dispensa 8</i>	03/04/2007
	<p>Altre discussioni sono state aperte per ricercare o condividere informazioni circa modalità di presentazione delle rinunce o di proposta di nuovi partecipanti, nonché circa conferme in merito alla notizia, circolata presso alcuni comandi/distaccamenti, secondo la quale il passaggio a profilo di Capo Squadra impediva, successivamente, la possibilità di usufruire del richiamo per i 20 gg.</p>	<i>Informazione per rinunce</i>
<i>Coordinamento DCF</i>		11/12/2006
<i>Conferma o smentita</i>		12/12/2006
<i>Inserimento on line</i>		04/01/2007
<i>Informazione su</i>		08/01/2007

	<i>un mio collega</i>	
	<i>Richiamo per servizio 20 gg</i>	26/01/2007
Alcune classi hanno avuto difficoltà a reperire il proprio mentore e/o a ricevere le valutazioni circa i propri lavori. All'interno del forum sono state pertanto aperte discussioni per ottenere risposte in merito, soprattutto da parte di Coordinamento o Supporto Didattico.	<i>Mentore</i>	13/01/2007
	<i>Urgente per il Supporto Didattico!!!</i>	22/01/2007
	<i>Lavori svolti</i>	27/01/2007
	<i>Richiesta di valutazione</i>	05/02/2007

## ASPETTI TECNICO-INFORMATICI

<b>Argomento affrontato</b>	<b>Titolo discussione</b>	<b>Data di apertura</b>
<p>L'aspetto informatico ha certamente rappresentato uno dei più grandi scogli iniziali, per diversi partecipanti. Ecco perché sono nate moltissime discussioni volte alla ricerca e all'aiuto su specifiche difficoltà di tipo tecnico-informatico.</p> <p>Molte di queste esplicitavano la richiesta di procedure ed informazioni per poter visionare, scaricare, stampare o utilizzare i materiali didattici messi a disposizione in piattaforma, i test d'ingresso e di uscita.</p> <p>Importante segnalare come, rispetto a quanto avvenuto nel corso del primo modulo, l'atteggiamento un po' 'impaurito' che emergeva precedentemente in alcuni interventi su questo aspetto, ha lasciato il posto ad un approccio nettamente ottimistico e positivo nei confronti dell'utilizzo della strumentazione informatica.</p>	<i>Apertura introduzione modulo 1</i>	03/12/2006
	<i>C'è qualcuno che mi sa dire come...</i>	05/12/2006
	<i>Dispense</i>	05/12/2006
	<i>Help</i>	07/12/2006
	<i>Come mai...</i>	07/12/2006
	<i>Flash Player</i>	09/12/2006
	<i>File in formato SWF</i>	10/12/2006
	<i>Test d'ingresso</i>	07/12/2006
	<i>Scusate il disturbo ma non riesco...</i>	08/12/2006
	<i>Chiarimento test d'uscita</i>	15/12/2006
<i>Help me - non riesco a scaricare</i>	16/12/2006	

<i>... segue</i>	<i>le...</i>	
	<i>Non riesco ad aprire file.swf</i>	16/12/2006
	<i>Test di uscita modulo 1</i>	18/12/2006
	<i>Test di uscita modulo 1: aiuto</i>	21/12/2006
	<i>Domanda</i>	15/01/2007
	<i>Test di gradimento</i>	24/01/2007
	<i>Secondo modulo</i>	15/01/2007
	<i>Apertura lezioni 2° modulo</i>	16/01/2007
	<i>Apertura file</i>	21/01/2007
	<i>Test d'ingresso secondo modulo</i>	21/01/2007
	<i>Apertura file</i>	22/01/2007
	<i>Test di gradimento</i>	24/01/2007
	<i>Questionario uscita modulo 2</i>	25/01/2007
	<i>Ragazzi, ma voi riuscite ad aprire il questionario...</i>	28/01/2007
	<i>Ricerca password</i>	31/01/2007
	<i>Materiali diminuiti</i>	16/02/2007
	<i>Problemi di apertura file</i>	25/02/2007
	<i>Test uscita 3° modulo</i>	24/02/2007
	<i>Test d'ingresso</i>	02/04/2007
	<i>Mancanza test ingresso modulo 5</i>	04/04/2007

<p>Anche l'utilizzo degli strumenti della piattaforma (posta interna, forum di servizio e di classe, inserimento di documenti ed allegati, etc.) ha creato, almeno all'inizio, alcune difficoltà ai partecipanti. I più esperti si sono messi a disposizione degli altri, pronti a rispondere alle loro domande, in alcuni casi, addirittura precedendo la risposta da parte del Supporto Didattico.</p>	<i>Man mano che si lavora sul sito...</i>	07/12/2006
	<i>Suggerimento per tutti...</i>	08/12/2006
	<i>Problemi</i>	09/12/2006
	<i>Soluzione di un problemino tecnico</i>	12/12/2006
	<i>Inserimento fotografie</i>	12/12/2006
	<i>Mentore</i>	13/01/2007
	<i>Anomalia piattaforma</i>	20/01/2007
	<i>Posta interna, rintracciabilità ...</i>	25/01/2007
	<i>Contatore ore di collegamento</i>	25/01/2007
	<i>Guasto tecnico</i>	14/02/2007
<i>Problemi di trasmissione. Aiuto</i>	18/02/2007	

### INCORAGGIAMENTO E RINGRAZIAMENTI

Molte sono le discussioni in cui i partecipanti offrono il loro incoraggiamento a quanti manifestano timore di incontrare ostacoli insormontabili. Appare in tali spazi molto evidente l'importanza della condivisione di difficoltà tecniche, operative o organizzative incontrate ed il relativo incoraggiamento da parte dei colleghi

Soprattutto all'inizio del corso, molti discenti manifestano la loro paura di non riuscire a gestire gli strumenti informatici o a conciliare l'impegno nel corso con le altre attività. In tali casi, il supporto da parte di altri colleghi più sereni rispetto a tali problematiche è stato di fondamentale supporto ed incoraggiamento.	<i>Si parte</i>	03/12/2006
	<i>Introduzione</i>	08/12/2006
	<i>Inizio percorso</i>	10/12/2006
	<i>Classe 27 aiuto</i>	14/12/2006
	<i>Lavoro</i>	23/01/2007
Le discussioni di sostegno ed aiuto, sia da parte del Supporto Didattico e di tutto lo Staff, ma soprattutto da parte dei colleghi, hanno prodotto la voglia di condividere l'entusiasmo di sentirsi un gruppo coeso e pronto ad aiutarsi, nonostante la distanza e l'impossibilità di vedersi direttamente, se non tra colleghi dello stesso comando/distaccamento.  A tale entusiasmo e soddisfazione hanno fatto seguito messaggi di ringraziamento, in particolare destinati al Supporto Didattico: i discenti hanno manifestato il loro piacere e la gratificazione che hanno avuto nel sentirsi seguiti, motivati e supportati.  Tutti i partecipanti sono concordi nel dire che il buon esito del corso è dipeso in gran parte dallo Staff Didattico, Supporto Didattico <i>in primis</i> , che, con la presenza costante, le risposte tempestive, il sostegno offerto, definito "insostituibile", ha reso più semplice il superamento di alcune problematiche ed ha rappresentato un punto di riferimento continuo.	<i>Che bello!!!</i>	18/01/2007
	<i>ringraziamento</i>	23/01/2007
	<i>ringraziamenti</i>	24/01/2007
	<i>Supporto Didattico</i>	05/04/2007
	<i>Test finale</i>	11/04/2007

### REGALI VIRTUALI

Lo staff didattico, per premiare la viva partecipazione mostrata dai discenti durante il percorso formativo, si è attivato per inserire documenti e materiali aggiuntivi rispetto a quanto previsto dal progetto, con la finalità trasversale di promuovere le discussioni attivate dai partecipanti circa specifici argomenti e di incentivare ulteriormente la condivisione, nonché quale reale riconoscimento ai tantissimi contributi inseriti in piattaforma.

<b>Argomento affrontato</b>	<b>Titolo discussione</b>	<b>Data di apertura</b>
<p>Sono state create, dal Supporto Didattico e da alcuni mentori particolarmente attivi e propositivi, discussioni attraverso le quali trasferire ai partecipanti documenti extra-corso, sottoforma di "regali virtuali".</p> <p>L'iniziativa è stata molto apprezzata e l'effetto prodotto assai positivo, al punto che tali discussioni hanno dato il via ad ulteriori contributi attraverso i quali i discenti stessi hanno condiviso i temi in oggetto.</p> <p>In occasione delle festività natalizie e pasquali, Il Supporto Didattico ed alcuni mentori hanno inserito degli allegati.</p> <p>Nel primo caso, è stata inserita una poesia, scritta da Alvaro Penco, dedicata ai Volontari che erano coinvolti nell'iniziativa E-Learning; nel secondo caso, un mentore ha inserito in una discussione un <i>link</i> relativo ad un sito per scaricare documentazione e dispense relative alle tecniche di attacco e ventilazione dell'incendio, come approfondimento a quanto già previsto dal corso.</p> <p>Il Supporto Didattico, in occasione della fine del corso, ha voluto regalare ai partecipanti una nuova poesia, dedicata ancora a loro ed al corso frequentato.</p>	<i>So n' pompieri - Regalo di Natale</i>	18/12/2006
	<i>Essere Vigili del Fuoco Volontari</i>	19/12/2006
	<i>Permanente e Volontario - Definizioni</i>	25/01/2007
	<i>Uovo di Pasqua con regalino</i>	07/04/2007
	<i>Per tutti - il secondo regalo del poeta</i>	19/04/2007
<p>Prendendo spunto da discussioni attivate dai partecipanti su specifici argomenti, mentori e Supporto Didattico, talvolta chiamati direttamente in causa dai discenti stessi per il tipo di tema affrontato, hanno scelto di arricchire il proprio intervento allegando documenti di approfondimento non previsti dal programma didattico. E' il caso di un contributo del Supporto in una discussione sulla gestione delle emozioni, in cui è stato approfondito il tema del <i>Burn Out</i>; di un mentore che ha allegato documenti o collegamenti ipertestuali per approfondire informazioni circa gli interventi a pagamento; di altri documenti messi a disposizione dei discenti come arricchimento ed approfondimento,</p> <p>con l'invito ad offrire proposte di integrazione e di commento a quanto contenuto nel documento stesso.</p>	<i>Aiuto psicologico</i>	13/12/2006
	<i>Quanto costiamo?</i>	28/01/2007
	<i>Chi comanda? Cenni su I.C.S.</i>	09/02/2007
	<i>Dat virtus locum flammaeque recedunt</i>	16/02/2007
	<i>P.O.S. - Problema o Soluzione?</i>	11/03/2007
<p>Anche i discenti hanno utilizzato la piattaforma per mettere a disposizione dei colleghi documenti importanti ed interessanti. Molti di questi materiali hanno come oggetto specifici interventi</p>	<i>Per favore farla girare</i>	06/03/2007
	<i>Sigem</i>	17/03/2007

svolti, accompagnati da immagini e fotografie...un vero e proprio sistema di Knowledge Management!  A tali documenti si accompagnano anche iniziative volte alla sensibilizzazione dei colleghi sui temi di attualità, quale ad esempio, la pace nel mondo, il cui messaggio è stato diffuso attraverso un file da inviare e diffondere.  Alcuni regali sono legati al corso, e a strategie o materiali personali di apprendimento, ritenuti utili anche per i colleghi.	<i>Ancora un regalo</i>	24/03/2007
	<i>Metodi personali di studio</i>	09/04/2007
	<i>Piccolo omaggio</i>	16/04/2007

IN TUTTE LE DISCUSSIONI, IL SUPPORTO DIDATTICO HA COSTANTEMENTE INCENTIVATO L'ATTEGGIAMENTO DI RECIPROCO AIUTO, SPESSO AVVENUTO QUASI "IN DIRETTA" O ADDIRITTURA IN ANTICIPO RISPETTO ALLE RISPOSTE DELLO STAFF, CHE, PROPRIO PER FAVORIRE LA PARTECIPAZIONE ATTIVA, HA LASCIATO CHE I PARTECIPANTI SI AIUTASSERO L'UN L'ALTRO, INTERVENENDO SOLO PER COMPLETARE O PERFEZIONARE LE RISPOSTE E SOTTOLINEANDO L'UTILITÀ DEL CONTRIBUTO DATO AI COLLEGHI DAI DISCENTI STESSI.

Tutti gli elementi sin qui evidenziati hanno contribuito a stimolare nei discenti la voglia di condividere l'entusiasmo di sentirsi un gruppo coeso e pronto ad aiutarsi, nonostante la distanza e l'impossibilità di vedersi direttamente, se non tra colleghi dello stesso comando/distaccamento. Tale spirito di condivisione creato e mantenuto in piattaforma, dimostrato inoltre dal numero di contributi inseriti nelle discussioni, non solo è segnale di interesse diffuso tra i discenti, ma risulta anche uno dei risultati più importanti conseguiti attraverso il percorso formativo.

## Le testimonianze di apprezzamento

I contributi spontanei prodotti dai partecipanti attraverso messaggi nei forum e nelle webmail, oltre che ad affrontare ed approfondire temi più o meno inerenti il percorso didattico, hanno rappresentato il livello di soddisfazione nei confronti di quanti hanno partecipato attivamente al progetto (dai corsisti stessi fino al Supporto Didattico).

I partecipanti hanno, infatti, manifestato il proprio gradimento ringraziando i docenti, mentori, coordinatore e supporto didattico per diversi aspetti (dalla costante presenza alla produzione delle valutazioni).

Il presente paragrafo ha lo scopo di mostrare concretamente, attraverso alcuni esempi delle parole dei protagonisti del corso, con quale atteggiamento questi ultimi abbiano vissuto l'opportunità che gli è stata offerta, quale sia lo spirito che li ha animati quotidianamente e quanto il rapporto costruito con lo staff didattico sia stato per loro punto di riferimento e di appoggio nel percorso giornaliero di fruizione della piattaforma.

A tal proposito, davvero molti sono stati i "messaggi di ringraziamento" inseriti in tutti questi mesi, destinati in particolar modo al Supporto Didattico, tra i quali riportiamo di seguito i più significativi, distinti, come per i precedenti paragrafi, per contenuto.

### GRAZIE PER LA DISPONIBILITÀ...

I partecipanti hanno espresso in moltissime occasioni la loro soddisfazione circa la disponibilità mostrata dallo Staff Didattico: in particolare, sono stati apprezzati tempo ed energie dedicati all'interazione con i discenti, sia per stimolare la socializzazione sia per risolvere le diverse problematiche emerse, attraverso una presenza più che continuativa sui forum ed un fitto scambio di mail.

*"Grazie della sua disponibilità. E' la prima volta che faccio un corso con il computer, spero di imparare velocemente perché ci tengo molto a questo corso. Il vigile del fuoco e' una tradizione di famiglia. Grazie ancora."*

*"Bene, nel ricambiare i saluti e nell'augurarti "...tanto bene", ti ringrazio per la tua disponibilità, professionalità e pazienza. Doti "sentite" e "vissute" (anche seppur virtualmente), che ci hanno permesso di arrivare sino a qui..... e oltre. Grazie."*

*"Colgo l'occasione della tua "mail" per ringraziarti dell'interesse mostrato in questo percorso, per noi ricco di novità, sono veramente felice di saperti disponibile ad ogni nostra evenienza. Ti ringrazio ancora vivamente!"*

*"Mi associo a tutti i miei colleghi nel formulare i miei più sentiti ringraziamenti ad ... (SUPERWOMAN). Le ho dato questo soprannome perché solo una donna super poteva starci dietro e sopportarci come ha fatto lei! Di nuovo GRAZIE!"*

*"Ti ringrazio per il tempo speso fra lenticchie e cotechino a pensare a noi, ho scaricato anche l'arricchimento ma oggi non ho la testa per leggerlo. Lo farò sicuramente più avanti."*

*"Grazie ... per l'esauriente spiegazione all'esercitazione e grazie per il tempo che hai dedicato a noi e ad essere la nostra mentore..."*

### GRAZIE PER LA TEMPESTIVITÀ DELLA RISPOSTA...

Un secondo elemento apprezzato dai partecipanti è rinvenibile senza dubbio nella tempestività delle risposte ai diversi quesiti posti dai corsisti: grazie al continuo monitoraggio della piattaforma da parte del Supporto Didattico ed alla conseguente immediatezza dei riscontri dati ai discenti, questi ultimi hanno potuto procedere nella fruizione dei moduli nei tempi stabiliti, evitando di subire eventuali ritardi a causa di dubbi o problematiche di vario genere.

*"Grazie per la celerità con cui hai inviato la nuova possibilità di aprire il testo! Grazie ad un amico ho provveduto ad installare il " rar " e così facendo sono riuscito a stampare l'allegato..."*

*"Grazie di tutto ..., grazie soprattutto del fatto che bastava e basta fare delle richieste, delle domande o chiedere dei chiarimenti e subito vengono analizzate con attenzione. purtroppo non siamo abituati. Comunque le auguro una luminosa, soddisfacente e proficua carriera e che questa esperienza con i vof le abbia dato dei validi riscontri anche sotto l'aspetto umano ..... sa, noi siamo un po' "speciali" e naturalmente "modesti". La saluto sperando di poterla leggere ancora prima della fine del corso..."*

*"Grazie anche da parte mia a ... , seppur lontana fisicamente sembrava di essere in classe con la professoressa! Un sentito augurio di buon lavoro e a risentirci."*

*"Grazie a Voi del Supporto Didattico, sempre puntuali e premurosi nell'informarci del calendario del corso. Buon lavoro..."*

*"..., sei un fulmine! ....come farò mai a raggiungerti io che non sono neanche svelto ? Ciao..."*

*"Ringrazio per la pazienza e la super tempestività di risposta. Buona Giornata!"*

### GRAZIE PER L'INCORAGGIAMENTO...

Particolarmente apprezzati sono stati gli interventi davanti a dubbi, perplessità e difficoltà, talvolta motivazionali, manifestate dai partecipanti. Tali interventi, connotati da una particolare specificità rispetto alla richiesta del partecipante, hanno rappresentato una importante leva motivazionale per il proseguimento del percorso.

*“Ciao ... volevo ringraziarti per la carica che ci trasmetti per poter andare avanti in questo corso, spero in seguito di non deluderti! Faremo tesoro dei tuoi consigli e delle dispense che ci hai mandato.”*

*“Carissima ..., dopo le tue parole (ti do del tu ) sono più convinto di andare avanti in questo corso, in un primo momento da me osteggiato, un caro saluto e grazie della carica!”*

*“Davvero grazie ancora a Lei perché è stata per me e per ciascuno dei miei colleghi un prezioso e valido aiuto in questo cammino che, sì, si presenta arduo, specie a una persona che come me da tempo non ha più a che fare con lo studio, ma che è anche una piccola sfida per "saggiare" le mie forze e la mia volontà...e chi lo sa...magari, finito il corso (che spero tanto si concluda bene!) riprenderò gli studi superiori e completerò anche la mia formazione scolastica: da cosa nasce cosa! Buon proseguimento nel Suo lavoro. Un cordiale saluto...”*

*“Grazie ancora una volta a Lei ... perché con le Sue parole di questa mail "di congedo" (seppur non definitivo!) e di tutti i suggerimenti che ha dato a me e a tutti i corsisti, è riuscita a infondere quell'energia e quella voglia di apprendere che, a volte, per i più svariati motivi, possono venir meno durante la vita, ma che, anche grazie a questo corso e a tutti voi che ci supportate con entusiasmo e pazienza, sono state rinvigorite: Grazie davvero di cuore e "in bocca al lupo" anche a Lei per ogni Suo progetto. Cordiali saluti”*

*“Come ho scritto anche al Supporto Didattico: grazie dei Vostri (del Supporto e Suo personale, professoressa!) incoraggiamenti...per me sono "vitamine culturali" (mi passi il termine!), vedrò quanto prima gli altri amici del sottogruppo ... e, come ci eravamo ripromessi, commenteremo insieme i risultati ottenuti, sperando di continuare a "crescere insieme" in questo cammino formativo! Saluti.”*

## GRAZIE PER LA VALUTAZIONE...

Un cenno particolare va ai messaggi volti ad esprimere riconoscenza per l'accurato feedback di valutazione ricevuto in risposta alle esercitazioni; tale riflessione assume particolare rilevanza se consideriamo che l'apprezzamento è stato manifestato anche da parte di chi non ha ricevuto una valutazione del tutto positiva, dimostrando che non è stata vissuta come giudizio, ma come occasione per correggere i propri errori e far tesoro dei consigli di mentori e docenti, per imparare ad affrontare sempre meglio le criticità legate al nuovo ruolo.

*“La ringrazio per la sua attenzione nel correggere i nostri elaborati e spero che in futuro saremo in grado di migliorare anche grazie all'aiuto di voi tutti...”*

*“La voglio ringraziare per il giudizio sul lavoro svolto dal nostro gruppo, non mi aspettavo un voto così alto..! Ma allora tutte le ore che abbiamo dedicato e le innumerevoli discussioni che ci hanno portato ad ultimare il lavoro a notte fonda, sono servite a qualcosa! Grazie ancora per aver apprezzato quello che abbiamo realizzato.”*

*“Gent. Mentore, sono io a Ringraziarla per quello che ha fatto e quello che farà. Mi scuso per non averle scritto di più, ma sa...e' la mia prima esperienza!”*

*“Buona giornata ..., ti auguro di aver passato buone feste, riguardo il giudizio sono rimasto contento: spero in seguito di imparare più di quel che so, non si finisce mai di imparare! Cordiali saluti...”*

*"Ciao ..., volevo ringraziarti x avermi inviato il risultato, sono contentissimo! Volevo anche farti sapere che in questo periodo di festività sono riuscito a contattare e vedermi con alcuni colleghi della classe... e devo dire che sono riuscito a spronarli e nelle occasioni in seguito riusciremo a incontrarci come sottogruppo, il nostro sottogruppo! Se ti fa piacere e non ti crea dei problemi vorrei continuare a tenere i contatti con te..."*

*"Ciao ..., ho appena letto il risultato del compito di gruppo e sono molto soddisfatto della valutazione che ci hai dato. Questa valutazione mi soddisfa soprattutto perché sta a significare che il gruppo funziona abbastanza bene, aumentando in me la voglia di continuare a lavorare così, anzi per meglio dire "migliorando" nel proseguo del corso . Ciao a presto..."*

*"Ciao ...! Intanto grazie per il tuo tempo, la valutazione è molto ben argomentata... Mi ha fatto pensare... ho dato per scontato alcune cose, come il perché ho scartato alcune risposte, e/o non ho fatto dei riferimenti precisi alle dispense lette. Cercherò di far tesoro dei tuoi consigli per i prossimi moduli! Ancora grazie..."*

*"Grazie mille della valutazione e dei consigli che mi hai suggerito e che cercherò di seguire per migliorarmi, comunque da questo blocco sicuramente potrò essere più attivo sia con i compagni di classe che con il forum...Grazie ed a presto"*

### GRAZIE PER I CONSIGLI ED I SUGGERIMENTI...

Gran parte dell'attività di Docenti, Mentori, ed in particolare del Supporto Didattico, si è orientata a fornire consigli e suggerimenti in merito ad aspetti contenutistici, tecnici, operativi, dando vita ad una forte percezione di "accompagnamento costante" lungo i primi mesi di percorso.

*"Ciao ... devo dire che sei una presenza costante e di indubbia utilità per questo corso!"*

*"Ciao ... ti ringrazio dei suggerimenti! Per far sempre meglio tengo tutto nel mio bagaglio di esperienza..."*

*"Grazie per tutto . Il primo modulo è anche un insegnamento non solo per futuri (speriamo) CS, ma anche per la vita di ogni giorno..."*

*"Ti ringrazio per la collaborazione e la sensibilità dimostrata nei nostri confronti e per i consigli che ci hai dato. Non eravamo certo abituati ad atteggiamenti di questo tipo e ne sono stato molto soddisfatto."*

*"Spero di avere altre occasioni di contattarti e chissà forse un giorno avremo anche la possibilità di conoscerci in maniera "reale". Grazie ancora e a risentirci al più presto."*

*"Ciao ...,ti ringrazio per le belle parole, spero che siano di buon auspicio per il futuro..."*

## GRAZIE PER AVERMI AIUTATO A RISOLVERE IL PROBLEMA...

Altro contributo fondamentale è quello relativo ad azioni di aiuto concreto nella risoluzione delle problematiche incontrate lungo il percorso, siano state queste di natura personale (difficoltà nel restare al passo con il corso per mancanza di tempo o a causa della difficoltà di conciliare l'impegno richiesto dal proprio lavoro con una frequenza assidua del corso, etc.) o tecnica ed informatica (difficoltà legate, per alcuni, agli strumenti didattici o ad elementi relativi all'organizzazione del corso, all'interno dei vari Distaccamenti, etc.).

*"Grazie ..., siamo tutti con te, apprezziamo tantissimo il tuo supporto! Un abbraccio dal Distaccamento della Maddalena."*

*"Ciao ..., ho letto il tuo "in bocca al lupo" e non posso che rispondere "crepi" ..... Terrò presente la tua offerta di aiuto .... Saluti!"*

*"Grazie per la pronta risposta, Supporto Didattico, se è così potrebbe essere un problema del mio collegamento ADSL o del mio PC...In ogni caso ancora grazie!"*

*"Grazie Supporto Didattico, siete stati esaurienti nello specifico, vi ringrazio molto, potremo sempre contare su di voi!"*

*"Un ringraziamento di cuore al Supporto didattico, state facendo un lavoro eccezionale, con l'occasione vi AUGURO BUON NATALE!"*

*"Con tutto il lavoro che Vi state sobbarcando per noi, una piccola svista è cosa di poco conto... Di nuovo: buon lavoro!"*

*"Esprimo un ringraziamento per quanto fatto finora, riconoscendo il maggiore impegno necessario e la pazienza per sopportarci in una fase così delicata quale può essere l'avvio di un corso in modalità e-learning. Penso che non sia molto facile coniugare le esigenze, i caratteri e le conoscenze di base di tanti corsisti provenienti da realtà geografiche molto diverse. Voglio ribadire che mi sono trovato a mio agio anche nei momenti di difficoltà e ho sentito una presenza, anche se virtuale, molto costante. Un ringraziamento di cuore ed auguri di buon lavoro..."*

*"Un saluto a Lei ed un grazie sentito, è bello sapere che da qualche parte c'è qualcuno (come tutti Voi del resto) che, anche se virtualmente, è pronto a tenderti una mano! E' il nostro mestiere..... direte Voi!!!! Grazie ancora..."*

## GRAZIE PER AVERMI FATTO PRENDERE CONFIDENZA CON L'UTILIZZO DEL PC

Molti discenti si sono trovati per la prima volta a contatto con un computer e, aiutati dai colleghi e dallo staff di progetto, hanno più volte manifestato l'entusiasmo per l'aver appreso in breve tempo le nozioni basilari di fruizione della piattaforma.

*"Cari colleghi, arrivare a 40 anni ed essere una frana con il computer crea delle difficoltà. Si deve comunque andare avanti e mettercela tutta, a quelli di noi che intendono rinunciare consiglio di ripensarci e magari farsi spiegare da qualche collega in distacco su come fare..."*

*"Grazie di tutto...con il tuo aiuto è stato tutto più semplice, anche imparare ad utilizzare il computer! E' difficile mettere in pratica tutto quello che ci hai insegnato, ma la buona volontà e la disponibilità verso gli altri ci sono! Ancora grazie e buon lavoro..."*

*"Carissima ... , non è stato semplice per molti di noi lavorare sulla piattaforma, tanto che a volte ti viene da dire "ma chi me lo ha fatto fare!" . L'aiuto che ci hai dato è stato molto importante e penso che in qualche modo rispecchi il carattere della tua persona.....Anche a Te un Augurio di Buon Lavoro..."*

*"Un caro saluto alla nostra mentore, non dimenticherò di certo la persona con cui ho comunicato per la mia prima volta in assoluto tramite un PC. Sicuramente ci risentiremo in piattaforma!"*

*"Forse non hai tutti i torti, più "navigo" nella piattaforma più risulta semplice, credo che sarà utile anche per prendere dimestichezza con l'informatica..."*

*"Ancora grazie per la tua disponibilità ampiamente dimostrata ad oggi e per quella futura , contraccambio il piacere di aver lavorato con te ed in generale su questa piattaforma . Io non sapevo assolutamente usare un computer prima del corso e grazie a voi sto imparando a navigare su internet e conoscere , anche se solo virtualmente , molte persone con cui scambiare molte idee. Ciao!"*

## Le emozioni della piattaforma

Sin qui abbiamo analizzato molti aspetti che gradualmente hanno dato vita alla Comunità Virtuale, legati all'interesse che i partecipanti hanno manifestato nei confronti dell'iniziativa ed alla volontà di conoscersi ed interagire attivamente. Attraverso le discussioni aperte dai discenti, così come dalle mail di ringraziamento ricevute dal Supporto Didattico, piuttosto che da mentori e docenti, è stato possibile risalire alle loro aspettative, ai loro desideri circa il percorso, ai dubbi, alle diffidenze iniziali, alle difficoltà tecniche incontrate (e superate!), al loro modo di vivere il ruolo di Vigile Volontario, all'euforia nei confronti dell'iniziativa, etc.

Tanti temi diversi che, giorno dopo giorno, hanno permesso che la quasi totalità dei protagonisti del progetto cominciasse a conoscersi e a scambiarsi i propri punti di vista e le proprie esperienze.

La quantità e la qualità degli argomenti toccati, come sottolineato in precedenza, ha superato senza dubbio le aspettative di tutti, ma in questa sede ci preme soprattutto rilevare come l'insieme dei contributi offerti sia legato da un elemento comune: **la condivisione**. I messaggi inseriti dai partecipanti, infatti, non si presentano come fini a se stessi, bensì come piccoli tentativi finalizzati a creare un clima di partecipazione e comunione fra i membri di diverse classi.

Le emozioni hanno avuto un ruolo di primo piano all'interno della piattaforma, che non è rimasta un freddo e asettico strumento di apprendimento, ma si è trasformata in breve tempo in un efficace veicolo di scambio di esperienze e stati d'animo tra colleghi provenienti da differenti realtà. La condivisione ha assunto per tutti il significato che la parola stessa veicola: i partecipanti hanno diviso con gli altri Volontari i momenti belli e quelli meno piacevoli, riuscendo a dare vita, nonostante la distanza, a relazioni empatiche e di condivisione emotiva riguardo alle molteplici situazioni che si sono create in piattaforma.

Particolarmente significativa è stata la partecipazione di tutti i discenti al dolore che ha colpito il CNVVF in occasione, dapprima dell'incidente avvenuto a Monzuno, che ha coinvolto due colleghi volontari, di cui Simone Messina, purtroppo, deceduto; poi l'incidente di Bergamo, che ha tragicamente coinvolto il collega Cesare Bertocchi.

In occasione della scomparsa di Simone Messina, avvenuta nel mese di Dicembre, gli interventi ed i contributi inseriti dai discenti hanno rispecchiato appieno le emozioni contrastanti che vivevano: se da un lato emergeva con forza il dolore provocato dalla perdita di un collega e dalle preoccupanti condizioni di salute del compagno di corso coinvolto nella tragedia, dall'altro era impossibile ignorare il sentimento di rabbia dovuto alla difficoltà nell'esercitare un controllo su tutti gli elementi di pericolo connessi all'attività di Vigile del Fuoco, e nello stesso tempo il rispetto e l'onore di vestire la divisa di Vigile del Fuoco Volontario e di appartenere a quella che i partecipanti stessi hanno definito "Grande famiglia".

Rabbia, dolore e frustrazione hanno in seguito lasciato il posto alla felicità esplosa in occasione della notizia di miglioramento circa le condizioni di salute del collega sopravvissuto all'incidente.

*"Finalmente una buona notizia! Sono felicissimo per il ritorno a casa di Luigi. Un cordiale saluto e un grande ringraziamento a ... per la tempestiva comunicazione!"*

*"Date un pc a Luigi, e dopo che avrà letto questo forum recupererà sicuramente 15 gg di prognosi!"*

*"Vai Luigi, siamo un gran gruppo nazionale e come vedi abbiamo altruismo per tutti! Buona guarigione!"*

A Febbraio, la notizia dell'incidente di Bergamo e della scomparsa di Cesare Bertocchi, ha reso nuovamente molte discussioni spazio di condivisione di dolore, rabbia e frustrazione. La perdita di Cesare Bertocchi è stata particolarmente sentita all'interno della piattaforma, poiché, in qualità di discente, si era sempre mostrato molto attivo e partecipe alle discussioni ed ai momenti di confronto. Pochi giorni prima del triste evento, proprio Cesare, aveva aperto una discussione "senza titolo" e aveva scritto:

ESISTE QUALCHE COSA DI PIU' GRANDE E PIU' PURO  
RISPETTO A CIO' CHE LA BOCCA PRONUNCIA  
IL SILENZIO ILLUMINA L'ANIMA,  
SUSSURRA AI CUORI E LI UNISCE.  
IL SILENZIO CI PORTA LONTANO DA NOI STESSI,  
CI FA VALEGGIARE  
NEL FIRMAMENTO DELLO SPIRITO,  
CI AVVICINA AL CIELO;  
CI FA SENTIRE CHE IL CORPO  
NON E' ALTRO CHE UNA PRIGIONE,  
E QUESTO MONDO E' UN LUNGO DESILIO.

Queste parole hanno portato i discenti ad inserire molti commenti ad essa ispirati:

*“Spero che ovunque tu sia in questo momento, ti possano giungere i miei più sentiti ringraziamenti per queste parole semplici ma molto efficaci. Grazie di cuore”*

*“Ciao cesare, sono qui davanti al pc senza parole, ho letto ora quello che hai espresso qualche giorno fa'.in questi momenti non si hanno parole, non si hanno pensieri. Donare la propria vita per gli altri. Molti non la pensano come noi ma questa e' la nostra vocazione.....veglia su di noi e proteggici. Ciao cesare....”*

*“Le cose più belle e meravigliose al mondo non si possono né vedere né toccare....si sentono con il cuore ed il silenzio..... Ciao”*

*“Caro collega che le tue ultime parole scritte per noi ti accompagnino in un silenzio ricco di serenità ovunque tu sia.Veglia su di noi”*

L'emozione condivisa è stata ancor più forte, quando, nei giorni successivi, è comparso nuovamente il nome di Cesare Bertocchi in piattaforma, ad attivare una discussione. Era la compagna che, commossa dalla grande partecipazione dimostrata dai discenti al corso, ha voluto ringraziarli. Lo ha fatto con le seguenti parole:

**Oggetto : Ringraziamenti**

*“Approfitto di questo spazio dove era Cesare che scriveva , per ringraziare di cuore la grande famiglia che siete Voi Vigili del fuoco per esserci stati vicino in questi momenti di grande tristezza per la perdita così improvvisa di Cesare, un uomo di poche parole ma con una grande passione nel cuore; FARE IL POMPIERE . GRAZIE. la compagna Cinzia , la piccola Jessica”*

Ma la coesione prodotta dalla condivisione di tali forti emozioni non si è limitata ad un numero elevatissimo di contributi. Se un vero gruppo è tale nel momento in cui i suoi componenti si attivano per raggiungere insieme un obiettivo comune e condiviso, allora quanto segue non può far altro che rafforzare l'idea che in piattaforma, durante i mesi di percorso didattico, si sia realmente costituita una vera Comunità Virtuale, in grado di mobilitare, unita e compatta, forte e spinta da emozioni comuni, anche i più alti vertici dirigenziali. Ecco cosa scrive un partecipante, in occasione della scomparsa di Simone Messina:

*“Con solenne Cordoglio dei Colleghi tutti, e penso l’Unanimità di tutti gli aspiranti corsisti, la mia proposta è di DEDICARE al nostro collega VV Simone Messina, di 34 anni, il nostro corso a dimostrazione del suo impegno. Dimosteremo a tutti l’orgoglio che ci lega da Nord a Sud Italia, esprimendo a lui ed alla sua famiglia che non è Deceduto invano, ma con rabbia e determinazione... con l’aiuto di S.Barbara, nostra Signora e Patrona, vegli sempre al nostro fianco contro il male. ARRIVEDERCI COLLEGA, TUTTI I CORSISTI CS VOLONTARI.”*

A rafforzare il sentimento di Comunità Virtuale si sono aggiunte anche emozioni dalla connotazione vivace e “spensierata”. Accanto a temi ed eventi seri ed impegnativi, diverse sono infatti le discussioni, aperte dai discenti, finalizzate a costruire un clima di svago e a condividere uno spirito “giocosso” con i colleghi di corso.

La piattaforma è stata dunque, in svariati momenti, un vero e proprio ambiente di socializzazione, dove poter discutere di argomenti più “leggeri” e lasciar andare la propria indole goliardica, attraverso contributi “divertenti e divertiti”. Un simile atteggiamento ha favorito la coesione e la volontà di essere presenti, costituendo una leva fondamentale per la motivazione e l’apprendimento.

Riportiamo come esempio alcuni contributi presi in prestito da una discussione, all’interno del Forum di servizio.

### **Oggetto : Ma lo sapete che ore sono**

*“Buon giorno Mi piacerebbe sapere chi è in linea e come si chiama, visto che di solito faccio sempre tardi... almeno so di essere in compagnia di amici. Non vi offro vacanze ma solo pensieri...”*

*“Ciao sono il tuo collega più anziano...ora capisco perchè quando sei in Distaccamento sei molto lento...”*

Nel corso del quinto modulo, infine, con l’avvicinarsi della conclusione, si sono fatte più forti le emozioni che legano la *Comunità Virtuale*. Come già accennato in precedenza, sono state diverse le discussioni all’interno delle quali si è molto discusso e condiviso circa il vissuto del proprio ruolo e dell’iniziativa, non solo da un punto di vista razionale e contenutistico, ma anche, e talvolta soprattutto, da un punto di vista emotivo.

A tal proposito, un momento di grande gioia si è “celebrato” in piattaforma quando il Coordinatore Didattico ha attivato una discussione “A Simone e Cesare”, per informare i discenti che, attraverso l’intervento diretto dell’Ing. Nanni, il corso che si accingevano a concludere era stato, come da loro grande e forte richiesta, intitolato ai colleghi.

Il Coordinatore Didattico fa esplicito riferimento alla richiesta di tale riconoscimento, inserita in Dicembre e ripetuta in occasione della scomparsa di Cesare Bertocchi (contributo riportato in precedenza nel presente paragrafo). Ebbene, oggi il corso è a loro dedicato, alla loro forza, al loro esempio, all'orgoglio che in loro si rispecchia di appartenere al CNVVF, all'emblema delle emozioni che hanno vissuto i discenti, che hanno permeato la piattaforma e che hanno raggiunto anche figure Istituzionali del Corpo Nazionale, lontane dalla piattaforma, consentendo alla Comunità di perseguire il suo obiettivo emotivo più importante.

La tristezza si è trasformata in gioia e riconoscenza, espresse attraverso moltissimi contributi volti ad un profondo ringraziamento a quanti si sono adoperati per realizzare tale obiettivo. Di seguito, alcuni:

*"Un ringraziamento a tutto lo staff per il riconoscimento ottenuto. grazie di cuore !"*

*"Commozione e gratitudine.....grazie ing. Nanni e grazie a tutti coloro che fortemente hanno sostenuto questa nostra richiesta"*

*"Soltanto per ringraziare tutti voi per l'alto significato di questo gesto di riconoscimento ai colleghi tragicamente scomparsi ed in particolare l'Ing. Nanni che oltretutto , intervenendo con il comunicato, ha sottolineato la vicinanza dell'Amministrazione a questo primo corso svolto con questo metodo..."*

*"Con le lacrime agli occhi vi ringrazio per avere accolto questa nostra richiesta. Ciò che si è appena verificato è la spiegazione del perché la nostra famiglia dei Vigili del Fuoco è così grande, e per famiglia intendo anche la parte permanente e discontinua senza distinzioni."*

*"Dopo questa decisione di nominare il nostro corso ai nostri colleghi Simone e Cesare sono sempre più orgoglioso di far parte del corpo nazionale di vigili del FUOCO"*

*"Grazie a tutto lo staff e a tutti i corsisti che si sono prodigati nella richiesta di dedicare il corso a SIMONE e a CESARE. con onore ed impegno porteremo a termine il corso,e con il massimo dell'orgoglio svolgeremo il compito di capi squadra."*

*"Questo corso è stato un cammino che ci ha raccolto strada facendo unendoci nei momenti sereni e nei momenti tristi, è stata un'occasione per conoscerci e per scambiare la nostre vedute, questa esperienza ci ha sicuramente fatti crescere, non solo professionalmente ma anche umanamente."*

*"Un sincero ringraziamento a tutto il S.D. per averci proposto questa opportunità e doverosamente ma credo, senza indugi, averlo intitolato a Simone e Cesare. GRAZIE....."*



# Conclusioni

## I MOTIVI DEL SUCCESSO DELL'INIZIATIVA

I numeri straordinari che sono stati riportati nel presente report certificano senza dubbio il successo dell'iniziativa, che è andato anche oltre le aspettative più ottimistiche, perlomeno su 5 focus di osservazione:

1. l'elevata fruibilità del sistema di formazione attraverso la modalità E-learning, pienamente accettato e utilizzato dalla popolazione oggetto dell'iniziativa, anche grazie alla sua flessibilità nella gestione degli orari e nelle modalità di fruizione e partecipazione
2. l'enorme entusiasmo e il grande valore della Comunità Virtuale che si è generata e che ha avvicinato realtà e persone molto distanti e sparpagliate sull'intero territorio nazionale, consentendo conoscenza reciproca e forte condivisione delle esperienze, delle conoscenze, delle soluzioni e dei significati adottati nei diversi distretti del Corpo Nazionale, che raggiungono tutti gli angoli dell'Italia
3. la possibilità per centinaia di persone di partecipare ad un percorso qualificante di formazione e ad un eventuale passaggio di grado all'interno del Corpo Nazionale, compatibilmente con la propria vita lavorativa e familiare e al quale, senza la modalità E-learning, non avrebbe potuto prendere parte
4. la possibilità per due anime del Vigile del fuoco, l'anima volontaria e quella permanente, di integrarsi per obiettivi comuni, superando alcune distanze derivanti dalle antiche divisioni tra questi due popoli che, comunque, si occupano contemporaneamente della sicurezza dei cittadini italiani
5. la capacità messa in atto, da parte dei Volontari, di superare le iniziali difficoltà legate all'utilizzo della tecnologia e dei sistemi di formazione attraverso il Personal Computer, accedendo così non solo a nuove competenze, ma anche ad un nuovo mondo, quello delle Comunità Virtuali

Le ragioni di questo successo sono indubbiamente riconducibili ad una serie di scelte **metodologiche**, basate sui principi **dell'apprendimento assistito**, **dell'andragogia** e della **formazione attraverso il gruppo**, che possiamo schematizzare nei seguenti punti:

1. la sistematizzazione, l'omogeneizzazione e la condivisione su larga scala di materiali didattici costruiti ad hoc (lezioni, dispense, approfondimenti, test di ingresso e di uscita, esercitazioni) e aggiornabili in tempo reale
2. la varietà degli strumenti didattici previsti dal percorso (lezioni, test, esercitazioni individuali e di gruppo, forum di classe e interclasse, etc.)
3. la flessibilità delle modalità, dei luoghi e dei tempi di fruizione
4. il monitoraggio, il supporto e la stimolazione continua a distanza, con interventi anche di carattere ludico, da parte dei docenti, dello staff di progetto e del supporto didattico anche in periodi "festivi" o in orari non convenzionali di lavoro
5. i feedback personalizzati e costanti alle iniziative dei partecipanti
6. il tempismo, seppur asincrono, nelle risposte alle richieste di aiuto da parte dei discenti
7. la possibilità di confronto e socializzazione tra persone afferenti a realtà differenti e la creazione di una comunità virtuale orientata al supporto reciproco, dove i partecipanti hanno vissuto nuove relazioni, stabilito nuove conoscenze e sperimentato la condivisione di esperienze comuni seppur a distanza
8. una tempistica flessibile e sfidante per le diverse attività esercitative richieste sia a livello individuale che di gruppo con un equilibrio ottimale tra la partecipazione ad orari "personalizzati" e i momenti di condivisione di gruppo sui forum di classe l'erogazione del percorso in contemporanea ad un numero molto elevato di partecipanti (ben 973 Vigili del Fuoco Volontari)
9. la compatibilità del percorso formativo con altre attività, grazie alla flessibilità dei tempi di fruizione ed alla flessibilità degli aspetti logistici (ricordiamo che i partecipanti, in qualità di Volontari, svolgevano una propria attività professionale indipendente dal loro coinvolgimento nel CNVVF)
10. la possibilità di conoscenza, confronto e scambio tra discenti provenienti da diverse realtà territoriali
11. la gestione autonoma dell'intero processo di apprendimento, accompagnata da figure esperte e costantemente presenti

## GLI ACCORGIMENTI PER IL FUTURO

Tali osservazioni, unite ai risultati ottenuti attraverso l'iniziativa E-Learning fino a questo punto presentata, generano importanti riflessioni circa l'opportunità di reiterare nel tempo iniziative di formazione simili, basate sull'utilizzo di metodologie innovative ed alternative rispetto alla formazione classica.

Le difficoltà ipotizzabili in fase di ideazione ed i limiti collegati all'approccio scelto si possono ritenere ampiamente superati dai vantaggi e dai risultati raggiunti.

E' importante sottolineare, comunque, come questi siano l'effetto di un approccio rigoroso e "globale", i cui principali punti di forza si sono dimostrati i seguenti:

- la presenza di un forte mandato istituzionale
- la presenza di uno staff coeso e motivato all'iniziativa, continuamente orientato ad un ruolo di "problem solver"
- l'omogeneità progettuale sia contenutistica che metodologica
- un'organizzazione temporale sfidante, ma non opprimente
- una costante attenzione a variabili di contenuto e di motivazione
- la personalizzazione delle comunicazioni
- la continuità di presenza
- la disomogeneità della popolazione e la diversificazione territoriale
- il monitoraggio continuo di tutti gli attori coinvolti
- l'impegno e la qualità del personale docente
- la potenzialità collegata alla formazione continua del personale
- la credibilità della piattaforma in termini di tenuta ed agevolezza

Ecco, dunque, che rispetto alle disquisizioni circa l'opportunità o meno di fare formazione a distanza, il focus del confronto si sposta. Non è tanto più in discussione la possibilità di utilizzare o meno gli strumenti dell'innovazione tecnologica, deve essere in discussione il metodo che governa questi strumenti.

I migliori sforzi progettuali dal punto di vista contenutistico possono rendere vano qualsiasi investimento in tal senso, se il partecipante non viene accompagnato, stimolato, incuriosito.

Ancora una volta e anche nella formazione a distanza, la differenza è data dalle persone. E' solo prestando attenzione e cura alla componente umana, dandole valore e riconoscimento, che il processo può raggiungere risultati del livello appena esposto.

Ed è solo attraverso l'accurata selezione, formazione e valorizzazione del personale interno impiegato a supporto dell'iniziativa che è possibile raggiungere risultati omogeneamente apprezzati e di spessore e che è possibile migliorare il processo sia dal punto di vista contenutistico che organizzativo.

## Ringraziamenti Finali

Utilizziamo lo spazio conclusivo del report dell'esperienza formativa appena descritta per ringraziare coloro che hanno reso possibile e reale quella che solo sei mesi fa risultava ancora un'idea sfidante e che hanno attivamente contribuito alla progettazione e realizzazione di questa iniziativa.

Nello specifico:

- L'Ing. Giovanni Nanni, Referente Istituzionale del percorso formativo, per aver fortemente creduto nelle potenzialità del progetto e della metodologia didattica anche di fronte al rischio tipico di ogni "prima volta".
- L'Ing. Filiberto Russo, Coordinatore didattico dell'iniziativa, per essersi appassionato ed aver investito tempo ed energie di lavoro e personali per poter garantire il successo e risolvere con assidua continuità le problematiche di percorso.
- Alfonso Zincone, Massimo del Bianco, Mauro Schinelli per il prezioso apporto fornito nella delicata fase progettuale.
- Lo staff tecnico dell'ufficio FAD e la segreteria organizzativa dell'Area I della Direzione Centrale per la Formazione per essersi resi sempre disponibili ad affrontare con prontezza ed efficienza tutte le richieste di percorso.
- Il Dirigente e lo staff dell'Area VIII Sistemi Informativi Automatizzati della D.C.R.L.S. per la fattiva collaborazione ed assistenza tecnica fornita.
- I progettisti dei moduli tecnici e segnatamente: Giovanni Ciccorelli, Roberto Grande, Nicola Pulze, Angelo Palmiero, Mario Collacchi, Rossella del Matto, Cosimo Argentieri, Massimiliano Proietti, Antonio Gualtieri, per aver svolto questa attività all'interno di tempi e spazi anche (e a volte soprattutto) personali, mediandoli con le attività quotidiane del loro lavoro
- L'intero corpo dei mentori per il coinvolgimento mostrato di fronte alla sfida del progetto, per l'impegno profuso nel supporto alla componente volontaria e per il valore aggiunto fornito, mettendo a disposizione l'esperienza e la professionalità che ogni attività di docenza necessita, all'interno di emergenze e attività dell'operatività quotidiana ed anche dei propri spazi privati.
- La società Elidea - Studio di Psicologi Associati per la consulenza e l'assistenza fornita lungo il viaggio

Un sentito ringraziamento va rivolto naturalmente a tutti i Volontari che hanno scelto di portare a termine questa avventura e, superando le difficoltà incontrate nel percorso, hanno potuto vivere una esperienza utile per il loro progetto professionale, ma hanno avuto anche modo di mostrare, dietro la tecnologia, il loro significativo valore umano.

Grazie a tutti. Con stima e riconoscenza

*Dipartimento dei Vigili del Fuoco del Soccorso Pubblico e Difesa Civile  
DIREZIONE CENTRALE DELLA FORMAZIONE  
Area Coordinamento e Sviluppo*



## Sò n Pompiere

di **Alvaro Penco**

Sò Marco,  
a vent'anni ero bambino,  
ma ero pompiere fin da regazzino.  
Cominciasti co de li pompieri er camioncino,  
l'acqua la piavo co la canna dar giardino!

A Capannelle me chiamorno a far sordato,  
e da la tore me sò buttato,  
poi r saliscenni dar muro m'ha spompato!  
ma finarmente er corso ho superato!

Quant'anni sò passati,  
chiamate pe porte chiuse a chiavi  
a f'arientrà li vecchi! e tu ciannavi.  
Vita e famija sacrificati!

Er gattino nun vo scenne dall'arbero...  
Lo scemo der sabbato sera ubbriaco  
da tira fora da li rottami, pronto per cimitero!  
daje ch'è vivo! Ancora n se n'è annato!

E quell'incendio! Quanti morti, e li feriti!  
La palazzina dar fumo invasa,  
quanta gente senza casa!  
Tutti a piagne giù pe strada, ma tutti usciti!

E mo! Dopo na vita a magnà pagnotte.  
Pe pià na promozione, te devi collegà;  
hai da studià internette!  
... Ma che me tocca sopportà!

