

MINISTERO DEL LAVORO E DELLA PREVIDENZA SOCIALE  
Programma straordinario contro la Disoccupazione Intellettuale

## **PROGETTO MULTIMEDIA SKILL**

**Multimedia Skill** è un progetto ideato e promosso da Poliedra – Politecnico di Milano, in collaborazione con l'Università degli Studi di Napoli Federico II, l'Università degli Studi di Palermo e Academy 365.

Il progetto prevede interventi formativi per 150 **giovani disoccupati laureati in discipline umanistiche** e viene realizzato in due Regioni: Campania e Sicilia. Inoltre, per un periodo di tre settimane non continuative, la formazione è curata da Poliedra e si svolge al Politecnico di Milano (nella sede di Cremona).

I 150 allievi vengono suddivisi in 5 classi, che corrispondono ai 5 indirizzi specialistici del percorso formativo. Nelle **tre settimane presso Poliedra - Politecnico** tutti i 150 allievi si ritrovano insieme in sessioni plenarie di lavoro comune ed incontri con le aziende.

Il progetto prevede di realizzare i **cinque percorsi formativi**, ciascuno di 1.000 ore:

- **comunicazione/marketing;**
- **Web management;**
- **customer services;**
- **knowledge management;**
- **e-commerce.**

Il programma di ciascun percorso si articola in:

- **formazione di base (340 ore)**, comune a tutti i percorsi, con contenuti di informatica ed organizzazione e gestione aziendale;
- **formazione specialistica (160 ore)**, con i contenuti professionalizzanti specifici dei cinque indirizzi;
- **sessioni plenarie** (presso Poliedra), di incontro e scambio tra tutti i partecipanti e tra partecipanti ed aziende;
- **stage/project work (500 ore)** in azienda, con taglio progettuale e applicativo, da svolgere in piccoli gruppi multidisciplinari.

Il progetto prevede **contributi economici per tutti gli allievi**, in forma di:

- **indennità di frequenza**
- **contributi per spese alloggio**
- **rimborsi spese di trasferta per stages**

## **OBIETTIVI**

La nascita della multimedialità è all'origine di una evoluzione complessa e non ancora compiuta, che riguarda gli aspetti tecnologici, le dinamiche di produzione e fruizione di prodotti e servizi, le forme della comunicazione ed il sistema socio-economico di riferimento. Le tecnologie ICT cambiano i mercati, i modelli di business, i processi aziendali e le culture organizzative ed il sistema competitivo deve trovare nuovi equilibri tra i nuovi operatori, che offrono prodotti e servizi innovativi, ed i settori produttivi tradizionali, di fatto obbligati a confrontarsi con nuove forme di promozione, relazione e vendita rese possibili dalle nuove tecnologie.

Il progetto Multimedia Skill si propone in primo luogo di contribuire a colmare lo *skill shortage* rivolgendosi a laureati in discipline umanistiche per proporre percorsi che forniscano alle aziende risorse professionali di qualità, che valorizzino la preparazione di base degli allievi, integrandola con competenze tecnologiche e specialistiche di ruolo.

***Gli obiettivi generali***, comuni a tutti gli indirizzi sono:

- ?? costruzione di una solida cultura di base sui principali temi legati allo sviluppo della Società dell'Informazione
- ?? acquisizione delle conoscenze e dei nuovi linguaggi di management per i nuovi contesti organizzativi
- ?? comprensione della variabile tecnologica nella sua dimensione di fattore critico di successo per lo sviluppo di nuovi business
- ?? visione sistemica dei servizi innovativi e delle trasformazioni in corso nei principali settori economici
- ?? formazione di professionisti con competenze multidisciplinari e trasversali, preparati per operare nei settori dell'economia fortemente influenzati dalle nuove tecnologie
- ?? capacità di lavoro in team, "skill" personali di comunicazione e "self empowerment"

***Gli obiettivi professionalizzanti***, specifici degli indirizzi, sono mirati all'acquisizione di capacità finalizzate a:

- ?? Comunicazione/Marketing (analisi di mercato, benchmarking, progettazione e coordinamento di azioni di marketing e di comunicazione, concezione siti web);
- ?? Web management (editing multimediale, concezione e costruzione di siti e servizi on line, database di rete, realizzazione di reti intranet);
- ?? Customer services (personalizzazione del servizio in rete, raccolta e gestione dei customer Data, predisposizione di azioni di customer care, concezione ed utilizzo dei web call center);
- ?? Knowledge Management (mappatura e capitalizzazione del know-how aziendale, individuazione risorse per l'apprendimento organizzativo, progettazione di learning center, valutazione e scelta, in termini di costi/benefici, di soluzioni tecnologiche);
- ?? E-commerce (creazione di portali per le transazioni in rete, gestione operativa del servizio, predisposizione del sistema di sicurezza, coordinamento tra servizio on e off line).

## **ARTICOLAZIONE DEL PERCORSO**

### **FORMAZIONE DI BASE (MODULI COMUNI A TUTTI GLI INDIRIZZI)**

Lo **start up** è previsto su due settimane. La prima è in aula (separatamente per le 5 classi), con l'obiettivo di stabilire un forte contratto psicologico con i partecipanti. Si chiarisce e si condivide il progetto nel suo insieme, illustrandone le modalità attuative e gli strumenti a disposizione, soprattutto lavorando alla costruzione di quel ruolo di protagonisti attivi atteso dagli allievi stessi. La seconda settimana è residenziale presso il Politecnico di Milano, con i primi incontri con le aziende partner. In questo ambito le aziende saranno fondamentali nel comunicare i profili di ruolo per loro importanti, quali competenze, capacità e comportamenti valorizzano al proprio interno, soprattutto orienteranno le tematiche che saranno oggetto dei project work finali, impostati fin dall'inizio come prodotti/progetti da realizzare in team pluridisciplinari. Il ruolo delle aziende partner, come è evidente, non si limita alla disponibilità ad accogliere in stage qualche partecipante, ma è concepito come una presenza costante e trasversale che collabora fattivamente al progetto, con l'aspettativa legittima di poter fruire di professionalità costruite "ad hoc" in base ad esigenze specifiche proposte.

Le successive sette settimane sono dedicate alla **formazione di base**, orientata alla comprensione del sistema azienda, all'acquisizione di capacità informatiche operative, alla conoscenza e comprensione delle tecnologie multimediali ed all'introduzione di tutti i temi che saranno oggetto di approfondimento negli indirizzi di specializzazione. Questa formazione è di importanza cruciale, in quanto intende fornire uno zoccolo duro di conoscenze e competenze "aziendali" ad una popolazione con background scolastici tendenzialmente poco finalizzati all'azienda, ed è pertanto propedeutica alla successiva specializzazione. In questa fase si farà anche ampio ricorso a modalità innovative di formazione quali: l'utilizzo di moduli in e-learning, sessioni in teledidattica; moduli di empowerment orientati alla crescita personale/professionale; spazi di lavoro per la preparazione ai project work. A conclusione di questa fase è prevista una settimana residenziale presso il Politecnico di Milano, per cominciare a ragionare sui project work e sui team pluridisciplinari: si assume, infatti, che iniziare a prefigurare i progetti prima della specializzazione aiuti i partecipanti a rendere più consistente il percorso di specializzazione e, inoltre, consenta loro di guardare alla docenza come ad una reale consulenza sul campo. È peraltro evidente che è possibile una eventuale "ritaratura" dei progetti alla fine della fase successiva.

#### FORMAZIONE SPECIALISTICA (15 INDIRIZZI)

##### COMUNICAZIONE/MARKETING.

Finalizzato ad attività di business development, marketing strategico e comunicazione. L'indirizzo copre tutte le tematiche della comunicazione d'impresa, per approfondire in termini operativi gli aspetti della comunicazione, con un focus di specializzazione sulle nuove forme di comunicazione di marketing collegate all'uso delle tecnologie multimediali. I contenuti si focalizzano sui 3 aspetti principali collegati a questo profilo di Marketing Communication Professional: la comunicazione, il marketing e la tecnologia:

##### WEB MANAGEMENT

Finalizzato ad attività di ricerca, produzione e editing di informazioni multimediali. L'indirizzo fornisce gli strumenti, le conoscenze e le capacità per ricercare, produrre e gestire le informazioni in rete. La figura professionale in uscita sarà in grado di progettare siti, portali web e sistemi di rete locale, valutando, pur non essendo un tecnologo ma conoscendo le potenzialità della tecnologia multimediale, i costi/benefici delle alternative tecniche possibili.

##### CUSTOMER SERVICES

Finalizzato ad attività di marketing operativo nell'area del customer care/customer satisfaction. L'indirizzo si propone di fornire le capacità tecniche per agire in autonomia, nell'ambito del marketing operativo, nell'area del servizio al cliente. Nello specifico, la figura professionale in uscita sarà in grado di progettare, realizzare e gestire la personalizzazione del servizio al cliente e di operare nella nuova area del CRM (Customer Relationship Management).

##### KNOWLEDGE MANAGEMENT

Finalizzato ad attività di gestione della conoscenza ed e-learning. L'indirizzo sviluppa le capacità per utilizzare strumenti e metodi finalizzati all'individuazione dei know-how dei singoli e delle organizzazioni, per la progettazione e realizzazione di sistemi che ne consentano l'accesso ai fini dell'apprendimento organizzativo. L'obiettivo è quello di formare competenze operative nell'area della gestione della conoscenza e formazione, per la raccolta, la capitalizzazione, il trasferimento e l'implementazione dei know-how, e nell'area delle tecnologie multimediali, per la predisposizione di strumenti adatti all'autoapprendimento ed alla formazione a distanza.

##### E-COMMERCE

L'indirizzo fornisce le competenze tecnico-manageriali per gestire le problematiche relative all'implementazione del commercio elettronico. La figura professionale in uscita è in grado di integrare le diverse competenze necessarie per la realizzazione delle applicazioni tecniche e commerciali di e-commerce, organizza il lavoro, interagisce con il committente, cura la realizzazione del prodotto multimediale.

A conclusione della fase di specializzazione è prevista l'**ultima settimana residenziale al Politecnico di Milano** di "contaminazione", dove ogni gruppo organizza una giornata di docenza sui temi della specializzazione da trasferire agli altri partecipanti. Questa modalità facilita gli allievi nella

sistematizzazione dei contenuti, li pone in un ruolo di “esperti” responsabilizzandoli sui risultati di apprendimento dei compagni, crea un legame consolidato tra partecipanti portatori di indirizzi diversi ma complementari nei progetti in azienda. È una modalità infatti che si cercherà di mantenere in modo continuativo nei team dei project work.

#### STAGES

Tutti gli stages, che si svolgono a conclusione del periodo formativo in aula, sono impostati su degli standard comuni, nell’ambito dei quali rimane ampio spazio per individuare obiettivi e contenuti di interesse per le aziende e coerenti con la formazione, le competenze e gli interessi professionali degli allievi.

- ?? lo stage/project work viene svolto, in ogni azienda, da un gruppo di 2-3 allievi Il **gruppo** è multidisciplinare, composto da allievi che hanno seguito diversi indirizzi di specializzazione.
- ?? lo stage fa ancora parte a tutti gli effetti del percorso di apprendimento e professionalizzazione degli allievi ed ha come obiettivo primario far produrre agli allievi un **risultato concreto**, che consenta loro una prima sperimentazione reale delle competenze acquisite (un business plan, un piano di comunicazione, l’impostazione di un sito, un’analisi di mercato, la concezione di un servizio, etc).
- ?? ogni gruppo è seguito da un **tutor** della faculty, a garanzia della qualità del lavoro svolto, e da un tutor aziendale, con un ruolo di supervisore e facilitatore del lavoro.

La fase di stage/project work si conclude con un evento finale di presentazione dei migliori progetti realizzati a tutti i soggetti partecipi a diverso titolo all’iniziativa

#### FACULTY

La Faculty è composta circa al 50% da **docenti delle Università** di Napoli e Palermo e del Politecnico di Milano, che assicurano la copertura delle aree gestionali, informatiche e tecnologiche, che sono il core dell’intervento formativo.

L’altro 50% è rappresentato da **professionisti e consulenti** con particolari competenze nei contenuti specialistici dei diversi percorsi e dai numerosi interventi di **relatori aziendali**, provenienti dalle aziende partecipanti al progetto.

## **I PARTNER DEL PROGETTO**

### **POLIEDRA, CENTRI DI CONOSCENZA E FORMAZIONE DEL POLITECNICO DI MILANO**

Poliedra è il consorzio del Politecnico di Milano per la Formazione Continua.

Poliedra opera come elemento di collegamento tra il Politecnico ed il mondo delle imprese e delle istituzioni, sviluppando molteplici iniziative formative che si caratterizzano per le tematiche interdisciplinari, la flessibilità didattica, il supporto concreto alle aziende.

Le iniziative di Poliedra, diverse nei percorsi e negli obiettivi, si ispirano ad un modello formativo fondato su

- le competenze nelle metodologie formative per lo sviluppo delle Risorse Umane;
- il know how del Politecnico di Milano in campo scientifico – tecnologico,
- la collaborazione con partner istituzionali ed industriali leader nell'innovazione.

### **ACADEMY 365 (Mondadori Informatica e.BisMedia)**

- Academy 365 è una nuova società che ha come oggetto principale “la creazione di iniziative internet interamente dedicate ai temi e all'erogazione di servizi attinenti la formazione a distanza”. Costituita nel 2001, Academy 365 esprime il know-how di entrambi i soci fondatori, indirizzato in particolare alla formazione multimediale.

- Nel progetto Multimedia Skill, la partnership con Academy 365 è finalizzata all'integrazione della formazione d'aula con attività formative in e-learning. In particolare, Academy 365 ha compiti specifici concernenti la progettazione ed erogazione di moduli di formazione online, nonché attività di networking degli allievi e di gestione dei web di corso.

### **UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II**

- In particolare, l'Università aderisce con il Dipartimento di Progettazione e Gestione Industriale, vicino alle tematiche dell'innovazione e delle nuove tecnologie.
- Nel progetto Multimedia Skill, la partnership con l'Università di Napoli è finalizzata alla realizzazione delle attività formative previste in Regione Campania.

### **UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO**

- In particolare, l'Università aderisce con il CIRPIET (Centro Interdipartimentale di Ricerche sulla Programmazione Informatica dell'Economia e delle Tecnologie) vicino alle tematiche dell'innovazione e delle nuove tecnologie.
- Nel progetto Multimedia Skill, la partnership con l'Università di Napoli è finalizzata alla realizzazione delle attività formative previste in Regione Sicilia.

Il progetto viene realizzato anche con il patrocinio di:

**ASSOLOMBARDA**

**ASSINDUSTRIA PALERMO**

#### **Per informazioni:**

POLIEDRA – POLITECNICO DI MILANO  
Segreteria progetto Multimedia Skill  
Via R. Fucini, 2 – 20133 Milano  
Tel. 02-2399.2900 – Fax 02-2399.2901  
[www.poliedra.polimi.it](http://www.poliedra.polimi.it)