



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO

Strutture richiedenti: **DIREZIONE SERVIZI PATRIMONIALI, IMMOBILIARI ED ASSICURATIVI**  
**SETTORE SERVIZI LOGISTICI PER LA DIDATTICA - AREA MILANO CITTÀ STUDI**

**Codice 1:** N. 3 UNITA' DI PERSONALE CON ORARIO 8.00-16.00 (CON 1 ORA DI FLESSIBILITÀ)

**Codice 2:** N. 2 UNITA' DI PERSONALE TURNISTI ORARIO 7,30/14,45 PRIMO TURNO E 12,45 /20,00 SECONDO TURNO

Categoria C	Area amministrativa
<b>Titolo della posizione:</b> Addetto all'accoglienza ed alle postazioni info-point	
<b>Competenze professionali richieste:</b> Le principali <b>competenze e caratteristiche personali</b> che l'addetto all'accoglienza ed alle postazioni info-point deve possedere sono: <ul style="list-style-type: none"><li>• Competenza nel gestire le relazioni con gli utenti e le richieste di informazioni</li><li>• Forte orientamento all'utenza</li><li>• Attitudine alla comunicazione e ai rapporti interpersonali</li><li>• Ottime doti di ascolto e <b>problem solving</b></li><li>• Capacità di mediazione</li><li>• Capacità di gestione dello stress</li><li>• Accuratezza, affidabilità, cortesia (pazienza e calma)</li><li>• Padronanza dei principali programmi informatici pacchetto Office e in particolare dei Programmi Word e Excel</li><li>• Buona conoscenza della lingua inglese</li><li>• Flessibilità, disponibilità a lavorare nel fine settimana</li><li>• Predisposizione all'apprendimento di nuove competenze e al costante aggiornamento</li><li>• Obbligo di indossare la divisa data in dotazione dall'Ateneo</li><li>• Conoscenza delle strumentazioni tecniche di base di supporto alle attività didattiche</li><li>• predisposizione al lavoro in team</li><li>• Conoscenza dell'Ateneo e della sua normativa interna, dell'organizzazione amministrativa e didattica dell'Ateneo</li><li>• Integrare le competenze professionali orientate all'utenza come quelle linguistiche, di comunicazione e relazionali al fine di ottimizzare la qualità del servizio.</li></ul>	
<b>Contenuti della posizione:</b> Le principali <b>responsabilità e mansioni</b> del personale addetto al servizio sono: <ul style="list-style-type: none"><li>• Fornire agli utenti assistenza</li><li>• Ascoltare e comprendere i bisogni dell'utenza</li><li>• Fornire informazioni dettagliate su tutti i servizi, in particolare sullo svolgimento delle attività didattiche e di collocazione dei Dipartimenti di ricerca, degli uffici e delle aule</li><li>• Rispondere a domande e dubbi, fornendo risposte chiare ed esaustive di carattere generale; nell'ipotesi fosse richiesta una risposta specifica indicare la struttura universitaria competente alla sua gestione</li><li>• Prendere in carico i reclami ed informare gli uffici competenti per la gestione e la soluzione dei problemi</li><li>• Svolgere attività di <b>front-office e back-office</b></li><li>• Tenere uno storico dei problemi e delle segnalazioni al fine di individuare le tematiche di maggior rilievo per frequenza o gravità</li><li>• Collaborazione nella gestione e organizzazione dei servizi di supporto alle attività didattiche e manifestazioni (convegni, congressi e altre iniziative)</li><li>• utilizzare tecniche di lavoro e strumenti gestionali per risolvere al momento le esigenze di base dell'utenza</li><li>• collaborare ad attuare strategie per il miglioramento dei servizi di accoglienza e di informazioni</li><li>• collaborare nell'attività di monitoraggio e di controllo del funzionamento della struttura e degli spazi comuni.</li></ul>	



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO

Strutture richiedenti: **DIREZIONE SERVIZI PATRIMONIALI, IMMOBILIARI ED ASSICURATIVI**  
**SETTORE SERVIZI LOGISTICI PER LA DIDATTICA - AREA MILANO CENTRO**

**Codice 3:** N. 3 UNITA' DI PERSONALE CON ORARIO 8.00-16.00 (CON 1 ORA DI FLESSIBILITÀ)

**Codice 4:** N. 2 UNITA' DI PERSONALE TURNISTI ORARIO 8,00/15,15 PRIMO TURNO E 12,45 /20,00 SECONDO TURNO

Categoria C	Area amministrativa
<b>Titolo della posizione:</b> Addetto all'accoglienza ed alle postazioni info-point	
<b>Competenze professionali richieste:</b> Le principali <b>competenze e caratteristiche personali</b> che l'addetto all'accoglienza ed alle postazioni info-point deve possedere sono: <ul style="list-style-type: none"><li>• Competenza nel gestire le relazioni con gli utenti e le richieste di informazioni</li><li>• Forte orientamento all'utenza</li><li>• Attitudine alla comunicazione e ai rapporti interpersonali</li><li>• Ottime doti di ascolto e <b>problem solving</b></li><li>• Capacità di mediazione</li><li>• Capacità di gestione dello stress</li><li>• Accuratezza, affidabilità, cortesia (pazienza e calma)</li><li>• Padronanza dei principali programmi informatici pacchetto Office e in particolare dei Programmi Word e Excel</li><li>• Buona conoscenza della lingua inglese</li><li>• Flessibilità, disponibilità a lavorare nel fine settimana</li><li>• Predisposizione all'apprendimento di nuove competenze e al costante aggiornamento</li><li>• Obbligo di indossare la divisa data in dotazione dall'Ateneo</li><li>• Conoscenza delle strumentazioni tecniche di base di supporto alle attività didattiche</li><li>• predisposizione al lavoro in team</li><li>• Conoscenza dell'Ateneo e della sua normativa interna, dell'organizzazione amministrativa e didattica dell'Ateneo</li><li>• Integrare le competenze professionali orientate all'utenza come quelle linguistiche, di comunicazione e relazionali al fine di ottimizzare la qualità del servizio.</li></ul>	
<b>Contenuti della posizione:</b> Le principali <b>responsabilità e mansioni</b> del personale addetto al servizio sono: <ul style="list-style-type: none"><li>• Fornire agli utenti assistenza</li><li>• Ascoltare e comprendere i bisogni dell'utenza</li><li>• Fornire informazioni dettagliate su tutti i servizi, in particolare sullo svolgimento delle attività didattiche e di collocazione dei Dipartimenti di ricerca, degli uffici e delle aule</li><li>• Rispondere a domande e dubbi, fornendo risposte chiare ed esaustive di carattere generale; nell'ipotesi fosse richiesta una risposta specifica indicare la struttura universitaria competente alla sua gestione</li><li>• Prendere in carico i reclami ed informare gli uffici competenti per la gestione e la soluzione dei problemi</li><li>• Svolgere attività di <b>front-office e back-office</b></li><li>• Tenere uno storico dei problemi e delle segnalazioni al fine di individuare le tematiche di maggior rilievo per frequenza o gravità</li><li>• Collaborazione nella gestione e organizzazione dei servizi di supporto alle attività didattiche e manifestazioni (convegni, congressi e altre iniziative)</li><li>• utilizzare tecniche di lavoro e strumenti gestionali per risolvere al momento le esigenze di base dell'utenza</li><li>• collaborare ad attuare strategie per il miglioramento dei servizi di accoglienza e di informazioni</li><li>• collaborare nell'attività di monitoraggio e di controllo del funzionamento della struttura e degli spazi comuni.</li></ul>	



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO

Struttura richiedente: **DIPARTIMENTO DI DIRITTO PUBBLICO ITALIANO E SOVRANAZIONALE**  
Sede della struttura: Via Festa del Perdono, 7 - Milano

<b>Categoria C</b>	<b>CODICE 5</b>
Unità di personale: 1	<b>Area Amministrativa</b>
<b>Titolo della posizione:</b> Addetto alla Segreteria Amministrativa per gli acquisti, le missioni, i compensi	
<b>Competenze professionali richieste:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Conoscenza adeguata del contesto universitario e della legislazione universitaria;</li><li>• Conoscenza dei principi di contabilità economico patrimoniale con particolare riguardo al sistema universitario e alla contabilità di forniture e servizi;</li><li>• Conoscenza del Nuovo Codice degli Appalti con particolare riferimento agli acquisti di beni e servizi sotto soglia e dei principi delle norme anticorruzione ANAC;</li><li>• Conoscenza della normativa del lavoro autonomo e assimilato;</li><li>• Conoscenza della normativa inerente alle spese di missione;</li><li>• Conoscenza del Regolamento Generale d'Ateneo e del Regolamento d'Ateneo per l'amministrazione, la finanza e la contabilità;</li><li>• Attuazione legge 190/2012: adempimenti connessi ad obblighi di trasparenza;</li><li>• Capacità di utilizzo di programmi informatici quali word ed excel (pacchetto Office);</li><li>• Capacità di comunicare fluentemente in lingua inglese;</li><li>• Buona conoscenza del pacchetto Office;</li><li>• Buone capacità relazionali, predisposizione al lavoro in team e all'apprendimento di nuove competenze.</li></ul>	
<b>Contenuti della posizione:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Gestione materiale e contabile dei contratti di prestazione occasionale, a progetto, prestazione professionale, espletate attraverso l'uso del programma di contabilità U-Gov (ciclo compensi);</li><li>• Gestione materiale e contabile delle missioni, espletate attraverso l'uso del programma di contabilità U-Gov (ciclo missioni);</li><li>• Gestione dell'iter degli acquisti dipartimentali fino all'emissione dei buoni d'ordini e alla successiva liquidazione e pagamento, attraverso l'utilizzo del gestionale U-gov (ciclo acquisti);</li><li>• Gestione e flusso della spesa connessi ai progetti di ricerca, con l'utilizzo del programma di contabilità U-GOV;</li><li>• Gestione contabile dei pagamenti esteri.</li></ul>	



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO

Struttura richiedente: **DIPARTIMENTO DI ECONOMIA, MANAGEMENT E METODI QUANTITATIVI**  
Sede della struttura: Via Conservatorio, 7 - Milano

<b>Categoria C</b>	<b>CODICE 6</b>
Unità di personale: 1	<b>Area Amministrativa</b>
<b>Titolo della posizione:</b> Addetto alla comunicazione web e alla sicurezza informatica del Dipartimento	
<b>Competenze professionali richieste:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Competenza e esperienza nella comunicazione interna ed esterna di tipo istituzionale anche con riferimento ai risultati di ricerca, alla didattica, agli eventi di terza missione e in generale alle attività culturali;</li><li>• Competenza e abilità nella redazione e trattamento di testi per comunicazione;</li><li>• Padronanza tecnica e competenza nell'utilizzo dei principali social network Buona conoscenza delle piattaforme di integrazione tra canali social e di gestione multi-canale;</li><li>• Ottima conoscenza della Suite Microsoft Office, in particolare degli applicativi Microsoft Word e Microsoft Excel anche con riferimento al trattamento delle immagini;</li><li>• Buona conoscenza di elementi di grafica e di software di elaborazione immagini;</li><li>• Conoscenza di base della normativa relativa alla Pubblica Amministrazione, all'Università e agli ordinamenti didattici;</li><li>• Conoscenza del Sistema d'identità visiva di Ateneo e capacità di applicare le regole dettate dai manuali</li><li>• Conoscenza della rete di Ateneo e del Regolamento di sicurezza ICT;</li><li>• Conoscenza del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 sul GDPR;</li><li>• Buone capacità relazionali, predisposizione al lavoro in team e all'apprendimento di nuove competenze;</li><li>• Adeguata conoscenza della lingua inglese.</li></ul>	
<b>Contenuti della posizione:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Gestione dei contenuti redazionali del sito web del dipartimento, dei siti web dei corsi di studio connessi al dipartimento;</li><li>• Gestione e aggiornamento dei siti web del sito del Dipartimento su piattaforma CMS Ariadne;</li><li>• Gestione e aggiornamento del sito del Dipartimento di Eccellenza e del PhD in Economics e di eventuali altri siti web di interesse del dipartimento;</li><li>• Gestione dei canali social del dipartimento e dei corsi di studio (facebook, twitter, instagram);</li><li>• Applicazione delle regole dell'identità visiva a locandine di eventi, seminari e dottorato;</li><li>• Supporto all'applicazione delle direttive in materia di privacy nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 sul GDPR;</li><li>• Supporto nella gestione della comunicazione online;</li><li>• Predisposizione di testi e materiale informativo finalizzato alle necessità di comunicazione del dipartimento.</li></ul>	



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO

Struttura richiedente: **DIPARTIMENTO DI ECONOMIA, MANAGEMENT E METODI QUANTITATIVI**  
Sede della struttura: Via Conservatorio, 7 - Milano

<b>Categoria C</b>	<b>CODICE 7</b>
Unità di personale: 1	<b>Area Amministrativa</b>
<b>Titolo della posizione: Addetto alla segreteria didattica</b>	
<b>Competenze professionali richieste:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Conoscenza dei regolamenti di ateneo relativi alla didattica e agli studenti;</li><li>• Conoscenza della normativa in materia di diritto allo studio;</li><li>• Conoscenza dell'offerta formativa dell'Ateneo;</li><li>• Conoscenza dei servizi dedicati agli studenti dell'Ateneo;</li><li>• Capacità di utilizzo degli strumenti informatici e in particolare dei Programmi Word ed Excel del pacchetto Office;</li><li>• Conoscenza della lingua inglese parlata e scritta almeno di livello B2</li><li>• Predisposizione alla relazione con il pubblico</li><li>• Buone capacità relazionali, predisposizione al lavoro in team e all'apprendimento di nuove competenze.</li></ul>	
<b>Contenuti della posizione:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Organizzazione della segreteria didattica dei corsi di studio di primo livello Dipartimento;</li><li>• Front office e back office per studenti e docenti;</li><li>• Predisposizione di dati statistici inerenti alla didattica;</li><li>• Gestione delle procedure inerenti alle carriere degli studenti secondo le modalità definite dalla Direzione Segreterie Studenti e Diritto allo Studio;</li><li>• Organizzazione dei servizi a supporto degli studenti e dei docenti.</li></ul>	



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO

Struttura richiedente: **DIREZIONE SERVIZIO BIBLIOTECARIO D'ATENEIO**  
Sede di lavoro: Varie Sedi - Milano

Categoria C	<b>CODICE 8</b>
Unità di personale: 3	<b>Area Biblioteche</b>
<b>Titolo della posizione:</b> Bibliotecario	
<b>Competenze richieste:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Competenze biblioteconomiche volte all'erogazione dei seguenti servizi: prestito locale, prestito interbibliotecario, document delivery, accoglienza e assistenza al pubblico, user education;</li><li>• Conoscenza dei principali strumenti di ricerca bibliografica per il servizio di reference;</li><li>• Competenze biblioteconomiche per l'attività di catalogazione bibliografica descrittiva di monografie e periodici secondo le Regole italiane di catalogazione (REICAT);</li><li>• Competenze relazionali, predisposizione al rapporto con il pubblico;</li><li>• Capacità di lavoro in gruppo;</li><li>• Capacità di pianificazione delle attività assegnate al fine del rispetto dei tempi e del perseguimento degli obiettivi definiti;</li><li>• Conoscenza dei principali elementi riguardanti le procedure amministrative per l'acquisto di beni e servizi delle Pubbliche Amministrazioni;</li><li>• Capacità di utilizzo dei più diffusi strumenti informatici e in particolare dei programmi Word ed Excel del pacchetto Office.</li></ul>	
Costituiscono titolo preferenziale: <ul style="list-style-type: none"><li>• Conoscenza della lingua inglese;</li><li>• Conoscenza del software gestionale Alma;</li><li>• Competenze nell'indicizzazione semantica, secondo il Nuovo Soggettario e la Classificazione Decimale Dewey o altre classificazioni disciplinari.</li></ul>	
<b>Contenuti della posizione:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Addetto ai servizi al pubblico di base e avanzati della biblioteca;</li><li>• Catalogazione descrittiva (e semantica se dichiarato il titolo preferenziale) di materiale librario moderno;</li><li>• Attività amministrative relative all'acquisto del materiale bibliografico;</li><li>• Movimentazione di volumi (recupero e ricollocazione a scaffale).</li></ul> <p>Si fa presente che il materiale bibliografico che il personale è chiamato a recuperare/ricollocare spesso è situato in magazzini seminterrati, con scaffali a volte raggiungibili esclusivamente con l'uso di scale.</p> <p><u>L'orario vincolante è il seguente: dal lunedì al giovedì 11:30 - 19:30 pausa 45 minuti; venerdì 11:45 - 19:30 pausa di 45 minuti.</u></p>	