

Tecnico supporto utente (100%)

L'Università della Svizzera italiana (USI) è una giovane e agile realtà in continuo sviluppo, lanciata verso nuove sfide nel segno dei suoi tre valori guida: qualità, apertura e responsabilità. Attiva in diverse aree di studio e di ricerca, l'USI offre ai suoi studenti una formazione da protagonisti, coinvolgente e interdisciplinare, e ai suoi ricercatori e collaboratori uno spazio privilegiato di autonomia e libertà d'iniziativa.

Il Servizio informatico dell'USI contribuisce allo svolgimento del lavoro e al raggiungimento degli obiettivi professionali e di studio di docenti, ricercatori, studenti e collaboratori gestendo le infrastrutture informatiche, dando supporto agli utenti, sviluppando sistemi informativi e collaborando nel sostegno alla ricerca e alla didattica.

Per completare il team del Servizio informatico l'USI apre una posizione di **Tecnico supporto utente (100%)**

Posizione

Un/a tecnico di supporto agli utenti si occupa di ricevere le richieste degli utenti, di risolvere incidenti e problemi informatici legati alle postazioni di lavoro e mettere a disposizione e gestire gli strumenti informatici personali che gli utenti USI necessitano per il loro lavoro, nonché gestire gli strumenti informatici e multimediali dedicati all'insegnamento.

Mansioni

- Raccogliere le richieste degli utenti informatici tramite diversi canali
- Risolvere i problemi degli utenti intervenendo dove necessario
- Gestire le postazioni di lavoro informatizzate
- Sviluppare e proporre soluzioni per migliorare la funzionalità a disposizione degli utenti informatici e l'efficacia della gestione delle apparecchiature
- Sostenere l'attività dei gestori di sistemi e reti
- Collaborare alla gestione dell'asset informatico
- Collaborare alla gestione delle apparecchiature informatiche ad uso della didattica
- Gestire il prestito del materiale informatico
- **Fornire assistenza agli utenti delle attrezzature audio-video (es. aule corsi e sale polivalenti), con disponibilità di presenza in caso di eventi fuori dall'orario normale di lavoro**

Profilo e competenze

- Formazione: AFC in Informatica (o equivalente)
- Conoscenze linguistiche: ottime competenze orali e scritte in italiano, buone competenze orali e scritte (lettura) in inglese
- Dimestichezza con impianti audio-video

- Ottime conoscenze dei sistemi operativi Windows (lato client)
- Buone conoscenze del sistema operativo MacOS
- Opzionalmente, conoscenze base di sistemi Linux
- Almeno tre anni di esperienza con funzione analoga
- Disponibilità ad aggiornamenti (formazione continua, predisposizione ad apprendere e applicare nuove tecnologie)

Competenze personali / trasversali

- Capacità relazionali di team e con pubblici differenziati e multiculturali
- Approccio al lavoro autonomo con predisposizione all'interazione di team
- Flessibilità e polivalenza nell'attività lavorativa
- Rapidità operativa e di apprendimento, precisione e discrezione
- Attitudine al problem-solving
- Spirito di servizio, proattività e buone capacità organizzative

Costituiscono titolo preferenziale

- Esperienze maturate in un ambiente analogo

A parità di condizioni verrà data preferenza a candidate/i di cittadinanza svizzera o domiciliate/i in Svizzera.

Lavoro all'USI

Il personale dei servizi USI contribuisce al buon funzionamento dell'Ateneo grazie a team coesi e a un contesto organizzativo snello. L'ambiente dinamico e flessibile diventa leva motivazionale per una gestione innovativa ed efficiente a orientamento multiculturale e interdisciplinare. L'USI è attenta ai diversi vissuti dei propri collaboratori e ne apprezza la diversità. La parità di trattamento gode quindi della massima priorità.

Termini contrattuali

- Indeterminato (dopo adeguato periodo di prova)
- Tempo pieno (100%)
- Retribuzione iniziale: secondo CCL e da convenire in base al profilo e all'esperienza
- Usuali prestazioni di legge
- Inizio: al più presto
- Luogo di lavoro: possibilità di lavoro nelle tre sedi USI, Lugano, Mendrisio e Bellinzona (a dipendenza delle necessità)

Candidature

Le candidature, corredate da:

- Lettera di presentazione che indichi le ragioni dell'interessamento alla posizione
 - Curriculum vitae completo di certificati di lavoro e titoli di studio
 - Indicazione di almeno due persone di referenza
- vanno inoltrate all'indirizzo: candidature@usi.ch. Candidature pervenute in altra forma non saranno considerate.

Il bando rimane attivo fino al 31 ottobre 2020 e/o a copertura della posizione

Persona di contatto: Danijela Milicevic, Assistente del personale, 058 666 45 88, danijela.milicevic@usi.ch

Lugano, 16 settembre 2020