

## INFORMAZIONI PERSONALI

Maria D'Agnano

 (Italiana)ESPERIENZA  
PROFESSIONALE

06/2016–alla data attuale

**Area amministrativo/gestionale (Tempo determinato)**

Politecnico di Torino, Torino (Italia)

Supporto alla realizzazione del progetto "Percorso per Giovani Talenti". In particolare:

- Gestione delle attività amministrative connesse all'organizzazione e gestione del progetto
- Supporto tecnico/organizzativo agli studenti partecipanti al Percorso per attività didattiche e integrative
- Gestione delle carriere degli studenti
- Realizzazione e gestione di iniziative rivolte agli studenti (attività di coordinamento di attività specifiche con interlocutori esterni e con uffici di altre Aree del Politecnico di Torino, organizzazione e partecipazione alle seasonal school e weekend formativi, comunicazione ad hoc per gli studenti)
- Gestione delle richieste di supporto da parte degli studenti in modalità back office (mediante sistema di ticketing e posta elettronica)
- Comunicazione annuale all'ufficio competente delle coperture didattiche relative agli insegnamenti del Percorso
- Supporto ai docenti coinvolti
- Supporto amministrativo alle sedute della Commissione di Ateneo per l'Attuazione del Progetto per la valorizzazione degli studenti di talento
- Predisposizione e stesura di tutta la documentazione di progetto
- Supporto per le attività di rendicontazione economica
- Creazione di documenti gestionali quali ad esempio la richiesta d'acquisto per l'approvvigionamento di un prodotto o servizio
- Attività di monitoraggio tramite l'implementazione di strumenti di customer satisfaction
- Gestione della pagina web del Percorso e dei relativi contenuti

05/2015–05/2016

**Area amministrativo/gestionale (Collaborazione coordinata e continuativa)**

Politecnico di Torino, Torino (Italia)

Supporto alle attività connesse all'organizzazione e gestione del progetto "Percorso per Giovani Talenti". In particolare:

- Supporto agli studenti partecipanti al percorso per attività didattiche e di servizio
- Gestione delle carriere degli studenti
- Realizzazione di iniziative rivolte agli studenti (attività di coordinamento di servizi specifici, organizzazione e partecipazione alle seasonal school e weekend formativi, comunicazione con gli studenti)
- Supporto ai docenti coinvolti
- Supporto per le attività di rendicontazione economica
- Attività di monitoraggio tramite strumenti di customer satisfaction

01/2015–04/2015

**Area amministrativo/gestionale (Borsista)**

Università degli Studi di Torino, Torino (Italia)

Attività inerenti l'avvio di un processo di semplificazione/miglioramento del supporto agli utenti mediante l'implementazione di un unico punto di contatto per le segnalazioni di malfunzionamenti e

richieste di beni informatici e servizi on line. In particolare:

- Analisi delle logiche di funzionamento dei sistemi di ticketing in uso in Ateneo
- Analisi dei flussi di richieste in arrivo
- Supporto all'utente, monitoraggio delle richieste, evasione dei ticket per alcune problematiche specifiche (es. tesi on line)

**02/2014–01/2016 Consulenza (ambito formativo)**

IFOA, Reggio Emilia (Italia)

Attività di supporto per monitoraggio individuale all'interno del progetto "Tirocinio Formativo etico" per aziende di Torino e Provincia

- Contatto telefonico con i tirocinanti per fissare incontro su DB dell'ente
- Incontri/colloqui individuali e di orientamento secondo specifica metodologia, strumenti operativi e tempistiche
- Compilazione della reportistica con l'utilizzo sistema web tirocini
- Tutoraggio d'aula

**12/2011–12/2012 Area amministrativo/gestionale (Collaborazione coordinata e continuativa)**

Università degli Studi di Torino, Torino (Italia)

- Supporto organizzativo e gestionale relativamente a servizi di "google application", webconference (Cisco WebEx), gestione documentale
- Supporto al responsabile di settore per la definizione e organizzazione di corsi di formazione tematici
- Supporto applicativi web
- Web Editor - Newsletter di Ateneo

**12/2009–12/2011 Area amministrativo/gestionale (Collaborazione coordinata e continuativa)**

Università degli Studi di Torino, Torino (Italia)

Supporto gestionale, all'interno della Divisione Servizi Web, di progetti e servizi web inerenti il Portale di Ateneo. Progetti ed attività gestite:

- Data Reporting: piattaforme di CMS (ECMS Bea Weblogic, CampusNet) e piattaforma di E-learning (moodle)
- Supporto progettuale relativo all'introduzione di @task per il project management (sistema di issue tracking) e analisi di usabilità
- Progetto Doqui Share (DMS): attività di formazione/training supporto agli utenti utilizzatori e analisi di usabilità
- Gestione del servizio Uniquet per la realizzazione di sondaggi - questionari on line con relative attività di formazione/training, supporto agli utenti utilizzatori e analisi di usabilità
- Gestione del Servizio Tesi on line attivato dall'Università di Torino con relative attività di supporto a studenti/personale di Ateneo e training di utilizzo

**07/2008–07/2009 Area Amministrativa (Stage)**

Politecnico di Torino, Torino (Italia)

Attività di front e back office in ambito amministrativo.

In particolare: attività di segreteria (sportello e gestione di richieste telefoniche/via mail), gestione delle carriere degli studenti, gestione di materiali didattici, web content, data reporting, data entry

**08/2007–12/2007 Addetto alla reception/addetta alla reception**

Collegio Einaudi, Torino (Italia)

Attività di collaborazione con impiego a tempo determinato - assistente di sezione

## ISTRUZIONE E FORMAZIONE

---

13/06/2018–14/06/2018

### Attestato di partecipazione

CoInFo, Roma (Italia)

Corso di formazione - Segreterie 2.1 - La comunicazione a distanza e in presenza con l'utenza  
Durata 14 ore

02/2018

### Attestato di partecipazione

Politecnico di Torino, Torino (Italia)

Corso di formazione - Gestione progetti per Master e corsi di formazione permanente  
Durata 6 ore

02/2018

### Attestato di partecipazione

Politecnico di Torino, Torino (Italia)

Gestione incarichi didattici per Master e Corsi di formazione permanente  
Durata 3 ore

10/2015

### Attestato di partecipazione

Politecnico di Torino, Torino (Italia)

Giornata formativa sul Sistema di gestione documentale Doqui per la gestione dell'archivio informatico dell'ente

05/2013

### Formazione Professionale (attestato di partecipazione)

Manager S.r.l, Torino (Italia)

160 ore (teoria / pratica)  
Conoscenza degli elementi indispensabili per la gestione ed elaborazione degli aspetti fondamentali della busta paga del lavoratore

04/2013–06/2013

### Formazione Professionale (attestato di partecipazione)

Step S.r.l, Torino (Italia)

32 ore (teoria / pratica)  
Conoscenza degli strumenti necessari per una corretta elaborazione della busta paga attraverso l'analisi delle singole voci contributive, nonché per la gestione del personale nel rispetto dei tempi, modi e obblighi di legge

09/2010–07/2012

### Seminari formativi

Università degli Studi di Torino, Torino (Italia)

- Seminario - Giornata sulla Trasparenza 2012. Condivisione di informazioni ed esperienze relative ai temi della Trasparenza Amministrativa e della Performance
- Giornata di formazione sull'utilizzo dell'applicativo Doqui Share (Piattaforma di gestione documentale, sviluppata in modalità open source, che permette di organizzare, archiviare e condividere documenti in formato digitale) - CSI Piemonte
- Due giornate di formazione sull'utilizzo dell'applicativo Doqui Acta (per la conservazione, organizzazione e ricerca, in formato elettronico, della documentazione degli Enti pubblici piemontesi, es. delibere, atti, fatture) - CSI Piemonte

- 05/2009–06/2009 **Corso di Formazione**  
Politecnico di Torino, Torino (Italia)  
Corso di formazione per operatori di segreteria (Riforma universitaria, inglese allo sportello, comunicare e relazionarsi con efficacia)
- 12/2005–02/2008 **Laurea magistrale Comunicazione istituzionale e d'impresa**  
Università degli Studi di Torino, Torino (Italia)
- 09/2002–12/2005 **Laurea triennale in Lettere moderne**  
Università degli Studi del Salento, Lecce (Italia)
- 1996–2001 **Maturità classica**  
Liceo classico A. Calamo, Ostuni (Italia)

## COMPETENZE PERSONALI

Lingua madre italiano

Lingue straniere	COMPRENSIONE		PARLATO		PRODUZIONE SCRITTA
	Ascolto	Letture	Interazione	Produzione orale	
inglese	B2	B2	B1	B1	B1
spagnolo	A2	A2	A2	A2	A2

Livelli: A1 e A2: Utente base - B1 e B2: Utente autonomo - C1 e C2: Utente avanzato  
Quadro Comune Europeo di Riferimento delle Lingue

**Competenze comunicative** Ottime capacità di relazionarmi efficacemente con referenti interni ed esterni delle varie attività seguite in ambito lavorativo, di rapportarmi con i superiori, di sviluppare reti di persone e di lavorare in team

**Competenze organizzative e gestionali** L'esperienza di front e back office mi ha permesso di maturare una spiccata attenzione al dettaglio, una gestione puntuale dei processi, un'elevata attenzione all'utente, risolutezza, collaborazione, elasticità.  
Inoltre la costante necessità di lavorare per termini e scadenze amministrative mi ha permesso di sviluppare un'efficace controllo dello stress, capacità di pianificazione e concretezza.  
Grazie all'esperienza lavorativa di gestione di progetti ho potuto sviluppare capacità di adattamento a soluzioni complesse e mutevoli, di gestione del tempo, predisposizione ad agire e analisi dei problemi.

**Competenze professionali** Ottima capacità di espressione a livello scritto/parlato grazie all'attività di formazione - training in ambito lavorativo e grazie all'organizzazione e partecipazione a Workshop formativi.  
Ottima predisposizione al rapporto con il pubblico grazie all'esperienza maturata in attività di front office amministrativo e all'attività di tutoraggio d'aula nell'ambito di specifici corsi di formazione

## Competenze digitali

AUTOVALUTAZIONE				
Elaborazione delle informazioni	Comunicazione	Creazione di Contenuti	Sicurezza	Risoluzione di problemi
Utente avanzato	Utente avanzato	Utente autonomo	Utente base	Utente autonomo

Competenze digitali - Scheda per l'autovalutazione

- Microsoft Office (Word, Excel, Access, Power Point)
- Ottima conoscenza dei tool di gestione della posta elettronica (Thunderbird e Outlook)
- Conoscenza del sistema operativo Linux
- Buona conoscenza del sistema di preparazione di testi LATEX
- Conoscenza di logiche e strumenti di project management
- Conoscenza dei principi di usabilità e accessibilità dei siti web
- Conoscenza della logica di funzionamento di Google Analytics
- Buona conoscenza delle applicazioni della suite open office
- Autonomia nell'utilizzo della posta elettronica, di internet e delle reti
- Buona conoscenza degli strumenti del web 2.0 (project management, collaboration online, social media, social network, google application)
- Conoscenze nell'ambito della comunicazione attraverso il web mediante l'utilizzo di strumenti di CMS e issue tracking
- Conoscenza delle logiche di funzionamento dei sistemi di gestione documentale (DMS)