



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI  
DI TRENTO

**ORGANIZZAZIONE  
della  
STRUTTURA  
TECNICO-AMMINISTRATIVA**

**Allegato A**  
al DDG n.5/2014

Aggiornamento di data 20.06.2014



## SOMMARIO

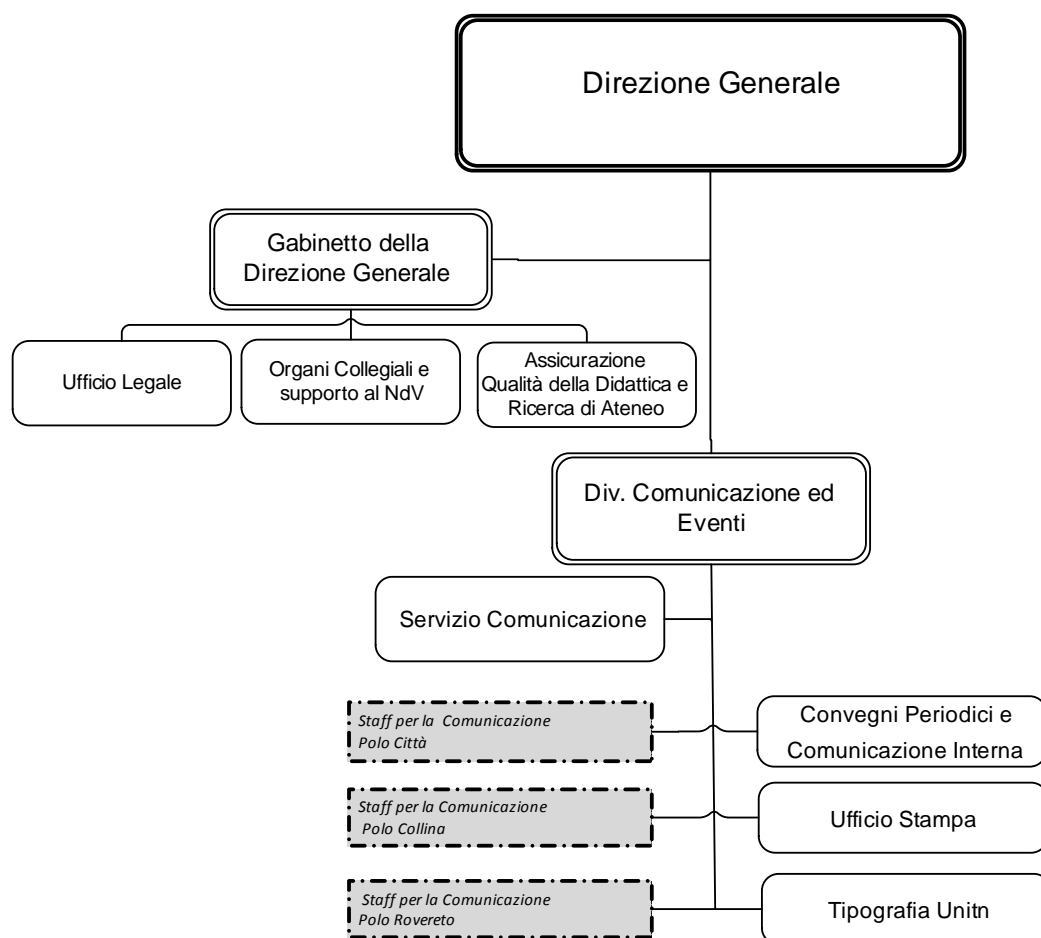
<b>1</b>	<b>DIREZIONE GENERALE</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>DIREZIONE RICERCA E SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEO</b>	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI, SERVIZI E TECNOLOGIE INFORMATICHE</b>	<b>8</b>
<b>4</b>	<b>DIPARTIMENTO DI PSICOLOGIA E SCIENZE COGNITIVE</b>	<b>17</b>
<b>5</b>	<b>DIREZIONE DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI</b>	<b>19</b>



## 1 DIREZIONE GENERALE

Al vertice della struttura amministrativa si colloca la Direzione Generale, in rapporto di dipendenza politica dal Rettore, che indirizza e coordina i servizi tecnico-amministrativi a supporto delle attività istituzionali di Ateneo.

A supporto del Direttore Generale vi è un organismo composto dai dirigenti di primo livello, denominato *Board*, presieduto dal Direttore Generale e con funzioni consultive.



## DIREZIONE GENERALE

- definizione, in linea con il piano strategico di Ateneo, del piano pluriennale di sviluppo e miglioramento della qualità dei servizi tecnico-amministrativi di supporto alle attività istituzionali di Ateneo e rendicontazione annuale sullo stato della sua attuazione
- collegamento e integrazione con gli Organi di Governo dell'Ateneo
- coordinamento delle Direzioni



- adozione degli atti relativi all'organizzazione degli uffici e all'attribuzione di incarichi e responsabilità ai dirigenti, d'intesa con il Rettore ed in attuazione dei piani generali di organizzazione approvati dal Consiglio di Amministrazione
- attuazione dei piani, programmi e direttive generali definite dal Rettore, dal Consiglio di Amministrazione e dagli organi accademici
- rapporti con le istituzioni
- definizione dei piani strategici di comunicazione e gestione delle relative iniziative
- assistenza nella risoluzione di problematiche legali, consulenza legale e rilascio pareri e indicazioni di tipo tecnico giuridico alle strutture dell'Amministrazione centrale e dell'Ateneo
- gestione dell'attività amministrativa e di segreteria degli Organi di governo dell'Ateneo (Consiglio di Amministrazione, Senato Accademico, ecc.)
- presidio della Qualità di Ateneo nelle attività formative e di ricerca secondo quanto previsto dal Decreto Legislativo 19/2012

## **COMUNICAZIONE ED EVENTI**

- definizione del piano strategico di comunicazione pluriennale e dei piani operativi annuali sulla base delle indicazioni ricevute dal Direttore Generale
- coordinamento delle funzioni di comunicazione presidiate dalle unità organizzative che ad essa fanno capo
- progettazione e sviluppo di iniziative di comunicazione interna
- sviluppo piano di comunicazione e promozione offerta internazionale
- sviluppo strategie e strumenti di comunicazione a supporto dei Dipartimenti;
- gestione degli aspetti di comunicazione del portale di Ateneo e dei social network istituzionali (contenuti, sviluppo grafico e helpdesk utenti)

## **SERVIZIO COMUNICAZIONE**

- realizzazione delle pubblicazioni istituzionali di Ateneo (contenuti, progettazione grafica e stampa)
- progettazione grafica e realizzazione di materiali di comunicazione per convegni ed eventi di ateneo, nonché per le strutture dell'Ateneo (Dipartimenti e altre strutture amministrative)
- sviluppo e gestione dell'identità visiva e della pubblicità di Ateneo
- realizzazione dei servizi fotografici e gestione archivio fotografico di Ateneo
- semplificazione del linguaggio amministrativo
- supporto all'attività di traduzioni in lingua
- gestione della comunicazione per il recruiting internazionale
- supporto alla comunicazione interna



A livello di Polo, i servizi erogati attraverso lo Staff per la comunicazione sono i seguenti:

- attività di supporto alla realizzazione di eventi particolari che coinvolgono il polo di riferimento (convegni, seminari, conferenze, ricorrenze):
  - definizione budget e organizzazione evento
  - stesura dei contenuti informativi per i diversi strumenti di comunicazione
  - presidio durante l'evento e delle necessarie azioni di follow up
- gestione degli aspetti di comunicazione dei diversi siti web dei rispettivi Dipartimenti/centri (contenuti e sviluppo grafico)
- supporto nell'individuazione di eventi, canali e fiere internazionali

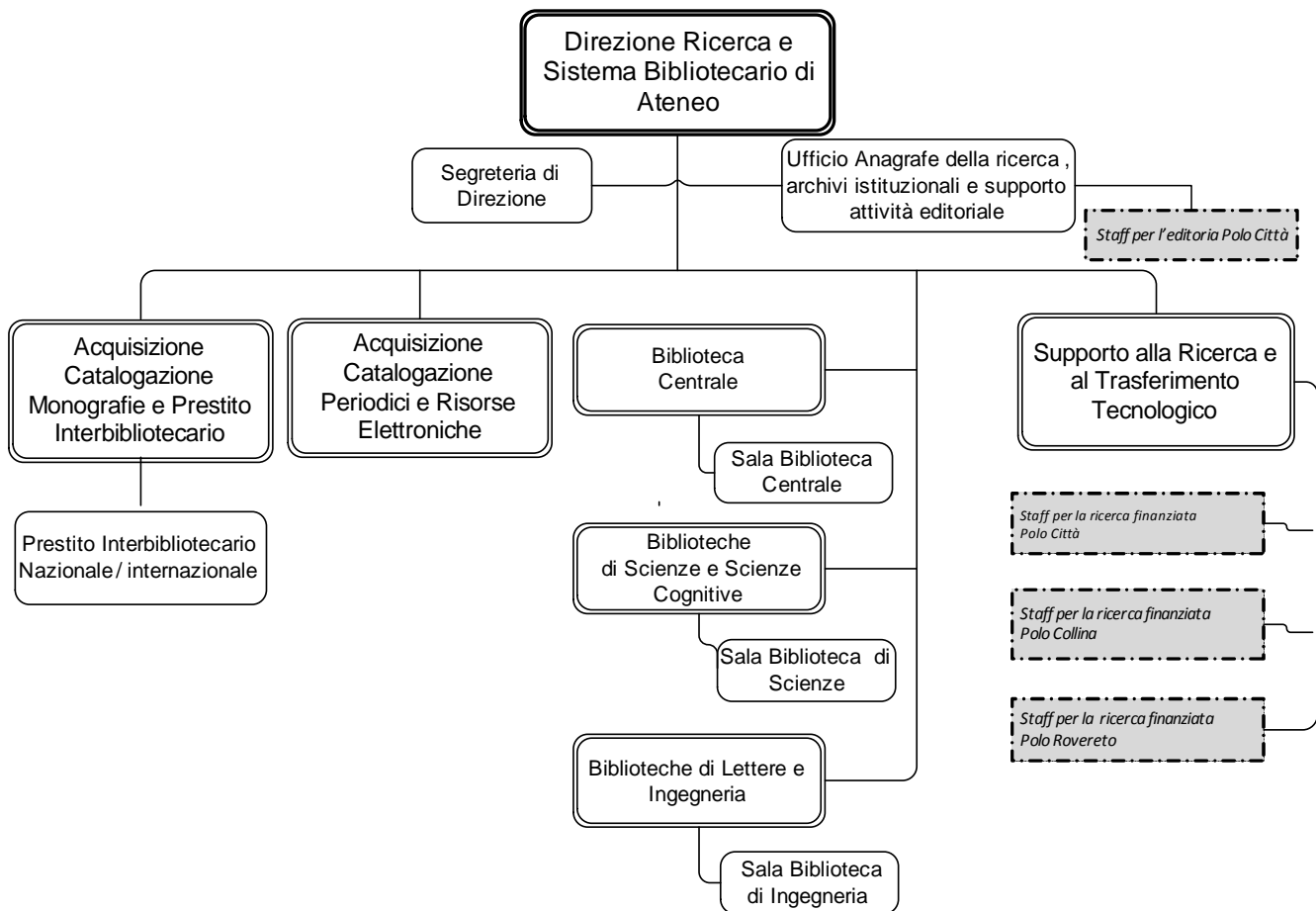


## 2 DIREZIONE RICERCA E SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEO

La Direzione Ricerca e Sistema Bibliotecario di Ateneo presidia tutte le attività di supporto alla ricerca scientifica e al trasferimento tecnologico promosse all'interno dell'Università degli Studi di Trento.

Presidia inoltre le attività di selezione, raccolta, organizzazione e accesso all'informazione, in ogni sua forma, rivolte agli utenti del Sistema Bibliotecario di Ateneo, con particolare riguardo agli utenti primari, cioè i membri dell'Ateneo.

Il Sistema Bibliotecario è altresì a disposizione della Comunità del territorio come centro bibliografico altamente specializzato.





## DIREZIONE RICERCA E SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEO

- pianificazione, programmazione e gestione delle proprie strutture
- coordinamento e verifica delle aree presidiate dalle proprie strutture
- facilitazione dell'integrazione delle proprie strutture con le altre strutture dell'Ateneo
- assegnazione e gestione amministrativa dei contributi alla ricerca; individuazione e reperimento di fonti di finanziamento aggiuntive per la ricerca
- valorizzazione dei risultati della ricerca con la definizione e l'attuazione di politiche in materia di proprietà intellettuale
- elaborazione dei piani e programmi di sviluppo del Sistema Bibliotecario di Ateneo
- rendicontazione periodica sullo stato del Sistema Bibliotecario di Ateneo
- predisposizione e trasmissione all'Ufficio Studi dei dati di competenza per la diffusione ad organi esterni (MIUR, Nucleo di Valutazione, ecc.)
- raccolta dati statistici e indicatori statistici
- gestione dei sistemi U-Gov e UNITN-eprints

### SEGRETERIA DI DIREZIONE

- servizi segretariali di supporto alla Direzione
- assistenza al diretto responsabile nello svolgimento dei compiti di competenza

### UFFICIO ANAGRAFE DELLA RICERCA, ARCHIVI ISTITUZIONALI E SUPPORTO ATTIVITÀ EDITORIALE

- gestione e manutenzione di U-GOV Catalogo (CRIS - Anagrafe della ricerca)
- gestione e sviluppo degli Archivi istituzionali ad Accesso Aperto (Unitn-eprints Research) e delle tesi di dottorato (Unitn-eprints Phd)
- collaborazione con il Gruppo Open Access della Commissione Biblioteche della CRUI in materia di accesso aperto, particolarmente in rapporto alla valutazione della ricerca scientifica
- catalogazione, archiviazione e consultazione delle tesi di laurea
- supporto all'attività editoriale di ateneo (pubblicazioni, anche in Open Access; assegnazione codici (es. ISBN); deposito obbligatorio; supporto in materia di diritto d'autore; contatti con acquirenti esterni, ...).

A livello di **Polo Città**, i servizi erogati attraverso lo Staff per l'editoria sono i seguenti:

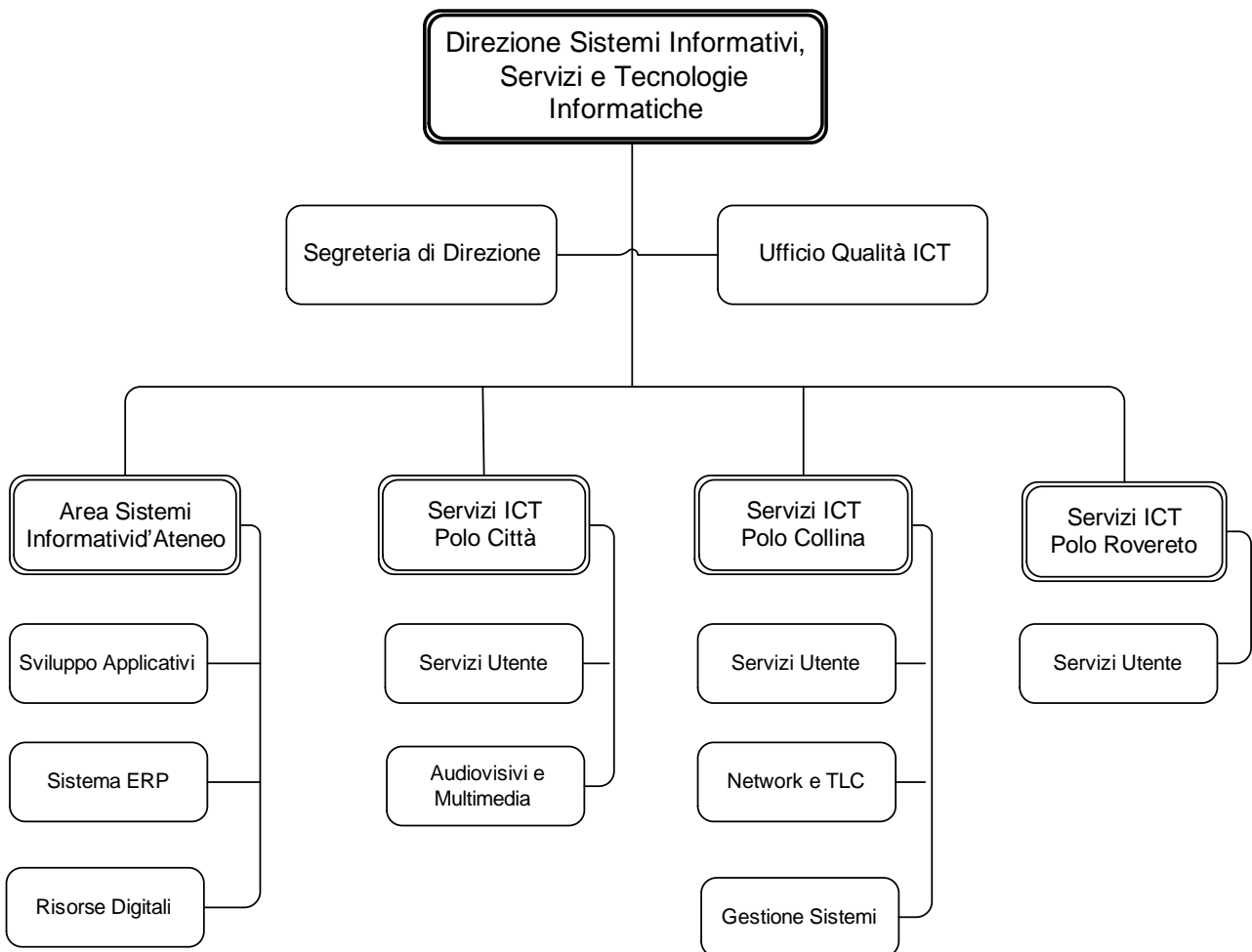
- supporto ai dipartimenti e ai centri nella progettazione delle collane editoriali
- gestione delle collane editoriali e realizzazione delle relative pubblicazioni, anche attraverso strumenti Open Access
- attività di divulgazione e diffusione delle collane e delle iniziative editoriali



### 3 DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI, SERVIZI E TECNOLOGIE INFORMATICHE

La Direzione Sistemi Informativi, Servizi e Tecnologie Informatiche ha la responsabilità della gestione ed evoluzione dei Sistemi Informativi d'Ateneo a supporto della didattica, della ricerca e dei processi amministrativo-gestionali.

Presidia inoltre i servizi ICT di Ateneo all'interno dei Poli in cui operano le strutture accademiche e garantisce assistenza e supporto agli utenti in ciascuna delle principali sedi d'Ateneo, con personale tecnico impegnato nell'erogazione diretta di servizi.



Di seguito vengono elencate le aree di presidio per la Direzione e per le singole unità di linea e di staff:





## **DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI, SERVIZI E TECNOLOGIE INFORMATICHE**

- attuazione dei programmi deliberati dagli organi accademici e delle direttive del direttore generale, attraverso la gestione finanziaria, tecnica e amministrativa delle risorse umane, strumentali e di controllo direttamente attribuite per garantire un costante sviluppo e miglioramento dei sistemi informativi, dell'accesso ad applicazioni, informazioni e servizi da parte degli utenti e l'acquisizione ed utilizzo efficace ed efficiente di infrastrutture e tecnologie ICT per lo svolgimento delle funzioni proprie dell'ateneo
- coordinamento e verifica delle aree di servizio presidiate dai poli e facilitazione dell'integrazione con l'attività delle altre direzioni
- supporto, alla luce dei bisogni di servizi ict delle strutture, nell'elaborazione di piani e programmi anche pluriennali generali e/o specifici dell'area
- elaborazione periodica di consuntivi circa i risultati conseguiti in termini di efficienza nell'impiego delle risorse e di efficacia nella gestione in relazione agli obiettivi prefissati

### **ASSISTENTE DI DIREZIONE**

All'Assistente di Direzione, che svolge anche le funzioni di Responsabile della Segreteria di Direzione, sono attribuite le seguenti aree di presidio:

- assistenza operativa e servizi di segreteria della Direzione, gestione delle relazioni interne, esterne e della comunicazione elettronica di settore
- supporto per la predisposizione e gestione del budget annuale, reporting direzionale
- assistenza al diretto responsabile negli aspetti organizzativi e gestionali per lo svolgimento delle attività di competenza, anche attraverso la predisposizione delle proposte di determinazione dirigenziale

### **SEGRETERIA DI DIREZIONE**

- servizi di segreteria di Direzione (comunicazione ed archivio)
- assistenza al diretto responsabile nello svolgimento dei compiti di competenza
- gestione degli iter amministrativi di tutto il personale afferente la Direzione
- gestione della riallocazione economica e finanziaria dei servizi erogati alle strutture d'Ateneo (spese telefoniche fisse e mobili, acquisti comuni, servizi tariffati)
- gestione operativa del budget di direzione (supporto alla pianificazione, variazioni, consuntivazione)

### **UFFICIO QUALITÀ ICT**

- presidio, anche in accordo con le altre Direzioni e strutture interne competenti, della gestione della qualità dei progetti e dei servizi ICT d'Ateneo per una gestione efficace ed efficiente delle risorse, per il monitoraggio della performance e per la valutazione della soddisfazione degli utenti



- supporto all'adozione di standard e di good practice nazionali e internazionali ed alla definizione delle regole e delle politiche di gestione dei progetti e dei servizi ICT
- verifica, in accordo con altre Direzioni e strutture interne competenti, della conformità dei servizi ICT d'Ateneo rispetto alle normative, ai regolamenti interni e alle politiche di Ateneo
- assistenza al Dirigente nell'ambito della governance ICT e negli ambiti sopra esposti per lo svolgimento dei compiti istituzionali.

## **AREA SISTEMI INFORMATIVI DI ATENEO**

Quest'area cura la gestione ed evoluzione dei Sistemi Informativi, l'uso di tecnologie avanzate per la programmazione, lo sviluppo applicativo e l'integrazione dei vari moduli esistenti, la gestione delle risorse digitali e dei relativi servizi, il presidio, infine, della piattaforma ERP d'Ateneo anche in termini di supporto utenti.

Elementi caratteristici dell'Area sono:

- presidio ed aggiornamento del piano di evoluzione dei sistemi informativi d'Ateneo, Piano dei Sistemi, in un'ottica di integrazione e consolidamento interno, nonché in relazione alle tendenze e agli sviluppi dei SI per la ricerca e l'alta formazione in ambito internazionale
- approccio strutturato all'analisi dei bisogni e alla pianificazione dello sviluppo dei Sistemi Informativi d'Ateneo nelle aree della Didattica, della Ricerca, dei Servizi amministrativo gestionali e dei Servizi Web, in relazione agli obiettivi generali stabiliti dall'Ateneo
- stretto coordinamento nello sviluppo delle diverse aree dei sistemi informativi, condivisione delle soluzioni più efficaci, diffusione delle best practices
- gestione del ciclo di vita delle applicazioni (analisi, sviluppo, implementazione, rilascio, supporto applicativo, manutenzione)
- presidio dell'erogazione dei servizi sia nelle piattaforme applicative locali che in quelle a conduzione esterna (es: CINECA)
- implementazione delle politiche di accesso ai servizi stabilite da regolamenti e norme operative
- analisi e individuazione, nell'ambito dell'evoluzione del mercato e delle tecnologie ICT, dei più idonei strumenti utili al raggiungimento degli obiettivi di maggiore efficienza ed efficacia dei S.I.
- promozione di politiche standard per l'identificazione degli utenti e l'accesso ai servizi
- analisi e predisposizione di strumenti di supporto alle decisioni basati su una visione d'insieme dei dati disponibili in Ateneo, secondo criteri di coerenza, corretta strutturazione e chiarezza interpretativa (data warehouse)



- collaborazione con le strutture interne della Direzione per il raggiungimento degli obiettivi generali assegnati e assistenza al diretto responsabile nello svolgimento dei compiti di competenza
- rimozione degli ostacoli all'accesso ai servizi informativi e formazione degli utenti

All'interno dell'Area sono individuate tre funzioni di servizio:

### **SVILUPPO APPLICATIVI**

- presidio della componente tecnologica nello sviluppo dei sistemi informativi di Ateneo.
- analisi, selezione e adozione di standard tecnologici.
- innovazione nelle tecnologie e nell'architettura del software.
- sviluppo software per i diversi ambiti dei sistemi informativi.
- identificazione e condivisione di best practice e riutilizzo di soluzioni applicative e moduli software anche di altri Atenei in una logica di riuso.
- soluzioni di integrazione e interfacciamento tra sistemi interni ed esterni all'Ateneo.
- sviluppo e manutenzione del portale di Ateneo, e di tutti i siti ad esso collegati, per gli aspetti tecnici.
- supporto tecnico allo staff della Direzione Generale in relazione agli strumenti di comunicazione Web.
- sviluppo di interfacce di presentazione e consultazione di informazioni strutturate (rubrica di Ateneo, orari di lezione, ecc.).
- sviluppo di applicativi e servizi Web di supporto alla didattica: attività di orientamento, iscrizione, immatricolazione, stage, ecc.
- sviluppo di applicativi e servizi Web di supporto alle attività di ricerca: rendicontazione delle attività di ricerca, catalogazione e presentazione della produzione scientifica, servizi Web correlati con l'organizzazione di convegni scientifici, ecc.
- sviluppo di applicativi intranet di supporto alla gestione del personale, telefonia VoIP e ad altre attività di tipo amministrativo.

### **SISTEMA ERP**

- sviluppo e manutenzione del sistema ERP di Ateneo.
- attività di supporto allo staff della Direzione Pianificazione Amministrazione e Finanza nell'ambito della gestione finanziaria e contabile di Ateneo.
- attività di supporto allo staff della Direzione Risorse Umane e Organizzazione nell'ambito della gestione del personale.
- attività di supporto alle altre strutture di Ateneo per la raccolta ed elaborazione di informazioni in ambito Business Intelligence.
- sviluppo di applicativi e servizi Web relativi alle attività gestite tramite il sistema ERP con workflow dematerializzati (es: gestione presenze, trasferte, timesheet)
- integrazione delle componenti locali del sistema ERP SAP con altre piattaforme esterne di livello ERP, quali U-Gov, Sistemi Informativi e banche dati ministeriali.



## **RISORSE DIGITALI**

- manutenzione e gestione del sistema di Identity Management d'Ateneo (ADA) e autenticazioni federate esterne (EDUROAM, IDEM)
- gestione tessere elettroniche per l'identità e l'accesso d'Ateneo (RFID, badge)
- Smart Card e dispositivi di firma digitale qualificata
- gestione dei sistemi di identificazione e autorizzazione online degli utenti
- sviluppo e manutenzione dei sistemi utilizzati dal Sistema Bibliotecario per la gestione e l'accesso degli utenti alle risorse digitali (Digital Library, Banche Dati e risorse on line, Servizi bibliografici)
- ambienti collaborativi, manualistica, Wiki's
- posta elettronica certificata
- gestione del servizio centralizzato di Mailing list
- gestione dell'interfacciamento anagrafiche con il sistema ESSE3
- manutenzione e gestione dei database locali con funzione di replica di database esterni (Esse3, U-Gov, ecc.)
- supporto tecnico alle attività di e-learning e assessment svolte dalla Direzione Didattica e Servizi agli Studenti
- supporto tecnico nell'ambito delle attività di formazione ed assesment linguistico coordinate dalla Direzione Didattica e Servizi agli Studenti
- sviluppo e manutenzione dei sistemi per gestione e rendicontazione della telefonia VoIP
- gestione dei sistemi per il controllo accessi alle strutture di Ateneo

## **SERVIZI ICT - POLO CITTÀ**

- assistenza, supporto e formazione degli utenti per l'accesso ai servizi ICT d'Ateneo
- analisi dei bisogni, individuazione di soluzioni ed elaborazione di progetti innovativi per l'evoluzione dei servizi
- presidio e gestione dei servizi locali, quali network, aule e laboratori didattici, servizi tecnologici comuni
- supporto all'attuazione delle misure di continuità operativa e di sicurezza ICT
- gestione flessibile delle risorse umane, economiche e strumentali dedicate all'erogazione dei servizi di Polo
- gestione del servizio di Service Desk d'Ateneo e coordinamento tecnico delle risorse impiegate
- acquisizione e distribuzione del software campus a livello d'Ateneo, gestione di tutti gli aspetti del servizio, da quello contrattuale a quello tecnologico
- acquisizione, gestione e manutenzione dei posti di lavoro di Rettorato, Direzioni Centrali e loro strutture operanti nell'ambito del Polo



- analisi, progettazione e realizzazione degli impianti tecnologici Audio e Video d'Ateneo e coordinamento tecnico della loro gestione
- produzione e distribuzione di contenuti multimediali per la didattica, la ricerca e la comunicazione istituzionale
- raccolta di informazioni, indicatori della qualità dei servizi, pubblicazione di analisi statistiche, documentazione tecnica e manualistica e loro diffusione attraverso strumenti pubblici di content management
- collaborazione con le altre strutture della Direzione per il raggiungimento degli obiettivi generali assegnati

All'interno del Polo - considerate la complessità, le competenze e le specificità del bacino di utenza di città - sono individuate le seguenti funzioni di servizio:

### **SERVIZI UTENTE**

- assistenza agli utenti delle strutture didattiche, di ricerca ed amministrative afferenti al Polo per tutti i servizi ICT d'Ateneo, sia diretta che attraverso piattaforme di Help Desk
- presidio della fruibilità ed accesso ai servizi on line di Sistema Informativo e alle piattaforme applicative di collaborazione, posta elettronica, servizi di calcolo avanzato e di archiviazione, stampa, portale e web, distribuzione di software campus
- gestione operativa di impianti, aule e laboratori didattici informatici comuni di Polo
- gestione dei posti di lavoro e dei dispositivi, delle applicazioni e dei servizi collaborativi e per la produttività personale della struttura tecnico-gestionale di Polo
- condivisione ed applicazione di best practice e standard comuni orientati alla qualità, continuità operativa e sicurezza informatica d'Ateneo.

### **AUDIOVISIVI E MULTIMEDIA**

- analisi dei bisogni, definizione requisiti tecnici, progettazione, installazione degli impianti tecnici audiovisivi in tutte le sedi d'Ateneo e loro gestione e assistenza in collaborazione con i Servizi ICT di Polo
- progettazione e produzione di prodotti multimediali per la comunicazione istituzionale d'Ateneo
- creazione di contenuti per il portale d'Ateneo, per la didattica on line e per le piattaforme applicative esterne
- produzione di documentari e video a scopo didattico, divulgativo, di comunicazione
- gestione operativa dei servizi di videostreaming, videoconferenze, webtv, archivi multimediali d'Ateneo in collaborazione con Gestione Sistemi e Network.
- Help Desk di secondo livello



## **SERVIZI ICT - POLO COLLINA**

- assistenza, supporto e formazione degli utenti per l'accesso ai servizi ICT d'Ateneo
- analisi dei bisogni, individuazione di soluzioni ed elaborazione di progetti innovativi per l'evoluzione dei servizi
- presidio e gestione dei servizi locali, quali network, aule e laboratori didattici, servizi tecnologici comuni
- acquisizione, gestione e manutenzione dei posti di lavoro delle strutture delle Direzioni Centrali operanti nell'ambito del Polo
- supporto all'attuazione delle misure di continuità operativa e di sicurezza ICT
- gestione flessibile delle risorse umane, economiche e strumentali dedicate all'erogazione dei servizi di Polo
- raccolta di informazioni, indicatori della qualità dei servizi, pubblicazione di analisi statistiche, documentazione tecnica e manualistica e loro diffusione attraverso strumenti pubblici di content management
- sviluppo, integrazione gestione, manutenzione ed evoluzione delle infrastrutture tecnologiche sistemistiche di base e dei servizi di network e TLC di Ateneo
- collaborazione con le altre strutture della Direzione per il raggiungimento degli obiettivi generali assegnati

All'interno del Polo, considerate le competenze e specificità del bacino di utenza di collina, sono individuate le seguenti funzioni di servizio:

## **SERVIZI UTENTE**

- assistenza agli utenti delle strutture didattiche, di ricerca ed amministrative afferenti al Polo per tutti i servizi ICT d'Ateneo, sia diretta che attraverso piattaforme di Help Desk
- presidio della fruibilità ed accesso ai servizi on line di Sistema Informativo e alle piattaforme applicative di collaborazione, posta elettronica, servizi di calcolo avanzato e di archiviazione, stampa, portale e web, distribuzione di software campus
- gestione operativa di impianti, aule e laboratori didattici informatici comuni di Polo
- gestione dei posti di lavoro e dei dispositivi, delle applicazioni e dei servizi collaborativi e per la produttività personale della struttura tecnico-gestionale di Polo
- condivisione ed applicazione di best practice e standard comuni orientati alla qualità, continuità operativa e sicurezza informatica d'Ateneo

## **GESTIONE SISTEMI**

- analisi, progettazione, realizzazione e gestione delle sale macchine e delle piattaforme mission critical d'Ateneo alla luce dell'evoluzione tecnologica ed in riferimento agli standard e best practices (es: ITIL)



- gestione sistemistica dei servizi di Storage, Database Management Systems, Application Server, Directory System, Web Server, Servizi di comunicazione integrata (e-mail, instant messaging, ambienti di collaborazione, ecc.)
- servizi di housing e hosting per progetti di ricerca, Centri e Dipartimenti
- gestione della continuità operativa e della sicurezza informatica a livello di sistemi e dei dati in conformità alla normativa vigente (aggiornamenti, log, backup/restore, business continuity & disaster recovery)
- Help desk di secondo livello
- monitoraggio della disponibilità e qualità dei servizi, statistiche di utilizzo e loro pubblicazione on line
- budgeting, contabilizzazione e riallocazione dei costi dei servizi erogati
- analisi del rapporto costo beneficio di servizi tecnologici e fornitori esterni, gestione dei servizi sistemistico applicativi di Ateneo in outsourcing
- collaborazione con le altre strutture interne per la definizione, gestione ed evoluzione di sistemi e servizi ICT.

## **NETWORK E TLC**

- analisi, progettazione, installazione, gestione ed evoluzione dei sistemi di rete e di telecomunicazione cablata e wireless di Ateneo
- analisi, progettazione, implementazione e gestione tecnologica dei servizi (DNS, DHCP, Proxy, Nat, Firewall, VoIP) e della autenticazione di rete (AD, Ldap, Radius) anche federata (IDEM, EDUROAM)
- monitoraggio della disponibilità e qualità dei servizi, statistiche di utilizzo e loro pubblicazione on line
- Help desk di secondo livello
- gestione della sicurezza informatica e del CERT (anagrafica sistemi e servizi, analisi del rischio e controllo delle politiche di sicurezza, gestione degli incidenti)
- budgeting, contabilizzazione e riallocazione dei costi dei servizi in base all'effettivo utilizzo
- analisi del rapporto costo beneficio di servizi di networking e dei provider esterni, gestione dei servizi di rete e TLC in outsourcing
- gestione dell'interconnessione con le reti della ricerca ed altri Enti territoriali, del Polo GARR e dei relativi servizi esterni.

## **SERVIZI ICT - POLO ROVERETO**

- assistenza, supporto e formazione degli utenti per l'accesso ai servizi ICT d'Ateneo
- analisi dei bisogni, individuazione di soluzioni ed elaborazione di progetti innovativi per l'evoluzione dei servizi
- presidio e gestione dei servizi locali, quali network, aule e laboratori didattici, servizi tecnologici comuni
- acquisizione, gestione e manutenzione dei posti di lavoro delle strutture delle Direzioni Centrali operanti nell'ambito del Polo



- supporto all'attuazione delle misure di continuità operativa e di sicurezza ICT, con particolare attenzione alle problematiche di dati sensibili sanitari.
- gestione flessibile delle risorse umane, economiche e strumentali dedicate all'erogazione dei servizi di Polo
- raccolta di informazioni, indicatori della qualità dei servizi, pubblicazione di analisi statistiche, documentazione tecnica e manualistica e loro diffusione attraverso strumenti pubblici di content management
- collaborazione con le altre strutture della Direzione per il raggiungimento degli obiettivi generali assegnati.

All'interno del Polo, considerate le specificità di esigenze del bacino di utenza di Rovereto, sono individuate le seguenti funzioni di servizio:

### **SERVIZI UTENTE**

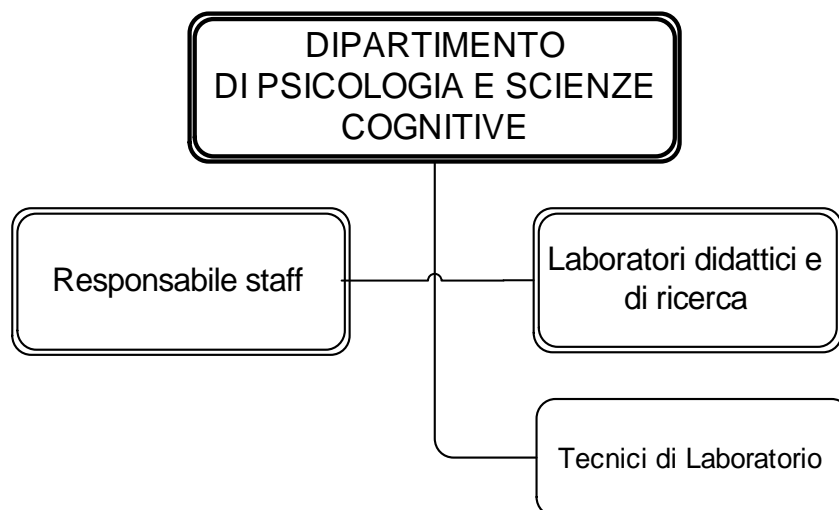
- assistenza agli utenti delle strutture didattiche, di ricerca ed amministrative afferenti al Polo per tutti i servizi ICT d'Ateneo, sia diretta che attraverso piattaforme di Help Desk
- presidio della fruibilità ed accesso ai servizi on line di Sistema Informativo e alle piattaforme applicative di collaborazione, posta elettronica, servizi di calcolo avanzato e di archiviazione, stampa, portale e web, distribuzione di software campus
- gestione operativa di impianti, aule e laboratori didattici informatici comuni in tutte le sedi di Rovereto
- gestione dei posti di lavoro e dei dispositivi, delle applicazioni e dei servizi collaborativi e per la produttività personale della struttura tecnico-gestionale di Polo
- condivisione ed applicazione locale di best practice e standard comuni orientati alla qualità, continuità operativa e sicurezza informatica d'Ateneo.





## 4 DIPARTIMENTO DI PSICOLOGIA E SCIENZE COGNITIVE

All'interno del Dipartimento di Psicologia e Scienze Cognitive, in aggiunta alle funzioni "tipo" di Dipartimenti e Centri, è individuata la funzione: "Laboratori didattici e di ricerca".



### LABORATORI DIDATTICI E DI RICERCA

Al responsabile dei Laboratori Didattici, che per le attività sotto elencate risponde al Direttore di Dipartimento o ad altro organo eventualmente costituito, sono attribuite le seguenti aree di presidio:

- fornire consulenza e supporto al personale docente al fine di assicurare lo svolgimento e l'innovazione di esperienze didattiche che utilizzano risorse informatiche e multimediali, quali ad esempio: le attività eLearning, la produzione ed erogazione di audio/video-lezioni, l'utilizzo di ambienti software innovativi a supporto della didattica tradizionale, le attività di laboratorio, le soluzioni di videoconferenza ecc.
- organizzare servizi di supporto agli studenti in forma di "sportello tecnologico". Il servizio fornisce consulenza agli studenti nell'utilizzo di tecnologie informatiche e multimediali relativamente a problematiche di tipo progettuale che operativo.
- supportare il personale docente e ricercatore nella conduzione di progetti nel campo dell'innovazione didattica attraverso l'uso delle nuove tecnologie
- collaborare con i servizi ICT del Polo di Rovereto per concorrere ad una gestione e sviluppo ottimali dei dispositivi tecnologici hardware e software utilizzati come



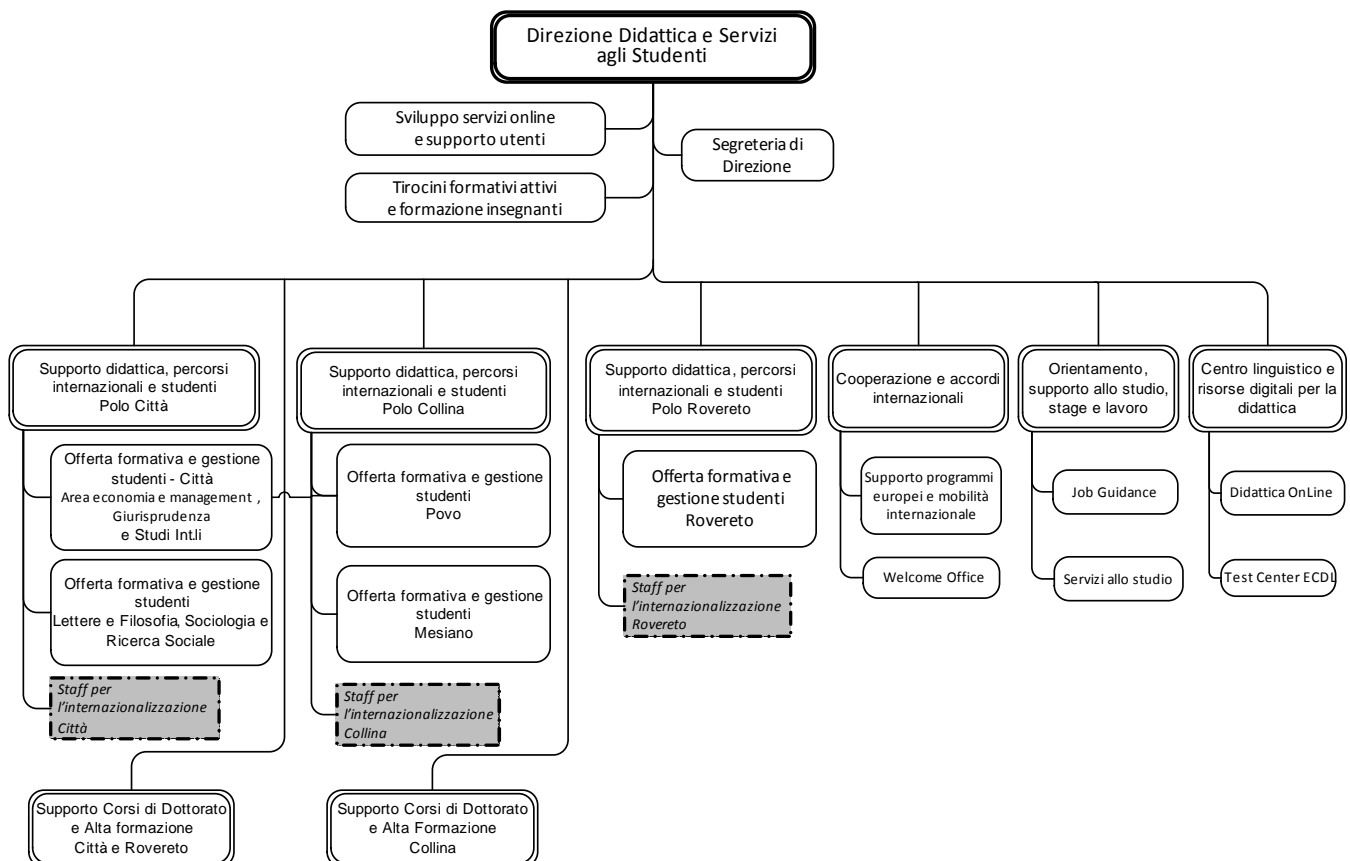
supporti di base alla didattica (rete, aule informatiche, impianti di videoproiezione ed automazione nelle aule didattiche, R.A.M. Rete Audiovisiva Multimediale d'Ateneo ecc.)

- assicurare un supporto tecnico progettuale ed operativo per la gestione e lo sviluppo di alcuni laboratori dedicati a specifici ambiti di ricerca
- consulenza e supporto al Direttore e più in generale al personale afferente al Dipartimento per lo svolgimento di procedure di acquisto di attrezzature.



## 5 DIREZIONE DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI

La Direzione Didattica e Servizi agli Studenti supporta le strutture accademiche nella definizione dell'offerta formativa, garantendo i servizi agli iscritti ai percorsi formativi dell'Ateneo.



Di seguito vengono elencate le aree e le relative funzioni presidiate dalla Direzione per le unità di linea e di staff:



## **DIREZIONE DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI**

- gestione degli adempimenti per l'istituzione ed attivazione dei corsi di studio di I e II ciclo, garantendo il supporto alle strutture accademiche nelle attività connesse all'assicurazione della qualità dei processi formativi dell'Ateneo. Favorisce il collegamento fra le unità organizzative coinvolte nell'autovalutazione, valutazione interna e accreditamento
- presidio delle attività volte alla realizzazione dei corsi di dottorato, dei Master universitari di primo e secondo livello e delle altre iniziative che rientrano nell'ambito dell'alta formazione
- supporto alle strutture coinvolte nella progettazione e nella gestione delle iniziative di formazione degli insegnanti ed in particolare per ciò che concerne i tirocini formativi attivi
- realizzazione delle attività di internazionalizzazione dell'offerta formativa, supporto e gestione della mobilità in entrata e in uscita di studenti, dottorandi, docenti e ricercatori
- gestione delle carriere degli studenti iscritti ai percorsi formativi dell'Ateneo, garantendo i servizi di front office e online
- supporto alle strutture accademiche nelle attività di orientamento, di placement e supporto allo studio
- gestione dei servizi del Centro linguistico di ateneo, nonché di quelli relativi alla didattica online e all'accertamento delle competenze informatiche degli studenti
- pianificazione, programmazione e gestione delle proprie strutture
- coordinamento e verifica delle aree presidiate dalle proprie strutture
- elaborazione, sentiti gli organi e i responsabili della gestione delle attività istituzionali d'Ateneo, dei piani e programmi relativi alle aree presidiate
- presidia la partecipazione dell'ateneo a network, reti e consorzi interuniversitari a promozione dell'internazionalizzazione

### **SUPPORTO DIDATTICA, PERCORSI INTERNAZIONALI E STUDENTI (POLO COLLINA)**

OFFERTA FORMATIVA E GESTIONE STUDENTI - MESIANO

OFFERTA FORMATIVA E GESTIONE STUDENTI – POVO

- Supporto a Dipartimenti e Centri nelle attività di:
  - redazione di Ordinamenti e Regolamenti didattici dei corsi di studio di I e II ciclo
  - realizzazione di ulteriori iniziative inerenti l'offerta formativa quali Master, corsi di perfezionamento e formazione permanente



- assicurazione della qualità dei processi formativi dell'Ateneo con particolare riguardo all'autovalutazione, valutazione interna e accreditamento
  - gestione dati relativi alle coperture degli insegnamenti ed elaborazione report a supporto delle attività di programmazione delle strutture accademiche
  - definizione del manifesto e dei piani di studio, gestione orari, logistica delle lezioni e degli appelli d'esame
  - organizzazione delle sessioni di laurea, attività istruttoria per nomina commissioni e gestione logistica
- **Gestione studenti:**
    - supporto alle strutture accademiche nella definizione dei bandi di ammissione ai corsi di studio, nell'organizzazione dei relativi test
    - procedure di iscrizione e richiesta benefici allo studio
    - informatizzazione dei piani di studio e coordinamento per le modalità e le tempistiche di presentazione degli stessi da parte degli studenti
    - gestione carriera e supporto ai referenti accademici nelle procedure di riconoscimenti esami in seguito a passaggi di corso o trasferimenti
    - procedure relative alle iscrizioni annuali, passaggi di corso, trasferimenti, verifica pagamenti tasse e contributi
    - rilascio certificazioni, diplomi relativi ai titoli di studio e Diploma Supplement
    - verifica autocertificazioni rese dagli studenti
    - in collaborazione con l'ufficio Servizi allo studio attività connesse al riconoscimento dei titoli accademici stranieri
    - gestione dei processi di ammissione degli studenti e servizi e attività ad essi collegati quali: certificazione condizione economica, collaborazione con Opera Universitaria per l'assegnazione dei servizi allo studio, procedura online, selezione e formazione collaboratori di front office, definizione del piano di comunicazione
    - in sinergia con l'ufficio Sviluppo servizi online e supporto utenti definizione delle specifiche funzionali e implementazione di nuovi servizi e processi nel gestionale di Ateneo per la didattica e gli studenti (Esse3)
  - **Staff per l'internazionalizzazione:**

Il personale dedicato alle attività internazionali svolge le attività, in stretto collegamento con la Divisione Cooperazione e Accordi Internazionali:

    - supporto alle strutture accademiche nella promozione dell'Ateneo in occasione di eventi, fiere internazionali e nella predisposizione dei relativi materiali informativi, in sinergia con i servizi di comunicazione di Polo



- predisposizione in sinergia con la Divisione Cooperazione e Accordi Internazionali di programmi europei, accordi bilaterali e multilaterali degree seeking e exchange students
- definizione dei bandi di ammissione e supporto ai referenti accademici nelle attività di selezione dei candidati ai programmi di mobilità
- gestione delle attività di front office e di supporto allo studente in mobilità in entrata e in uscita

## **SUPPORTO CORSI DI DOTTORATO E ALTA FORMAZIONE (POLO COLLINA)**

- Supporto a Dipartimenti e Centri nelle attività di:
  - stesura delle proposte di istituzione e rinnovo dei corsi di dottorato e supporto al relativo iter di approvazione; redazione delle proposte e delle relazioni annuali dei corsi di dottorato
  - redazione regolamenti dei corsi di dottorato
  - definizione convenzioni relative a finanziamenti e ad altre forme di collaborazione per la realizzazione del corso di dottorato
  - stesura bandi di ammissione, gestione online delle candidature e dei procedimenti concorsuali
  - internazionalizzazione del corso di dottorato e mobilità dei dottorandi
- gestione attività connesse alla carriera dei dottorandi (iscrizioni, passaggi ad anni successivi, certificazioni, e gestione di alcune procedure contabili in sinergia con la corrispondente funzione del Polo Città e Rovereto)
- gestione ammissioni all'esame finale e supporto alle relative commissioni per attività quali: nomina membri, gestione spese missione, deposito tesi
- gestione esami di Stato: raccolta domande di partecipazione alle sessioni d'esame, supporto alle Commissioni e, in sinergia con il Polo Città e Rovereto, gestione rapporti con Ministero e Ordini professionali

## **SUPPORTO DIDATTICA, PERCORSI INTERNAZIONALI E STUDENTI (POLO CITTÀ)**

OFFERTA FORMATIVA E GESTIONE STUDENTI - CITTÀ (AREA ECONOMIA E MANAGEMENT, GIURISPRUDENZA E STUDI INTERNAZIONALI)

OFFERTA FORMATIVA E GESTIONE STUDENTI - LETTERE E FILOSOFIA, SOCIOLOGIA E RICERCA SOCIALE

Il Polo Città gestisce le medesime attività descritte nella struttura del Polo di Collina.



## **SUPPORTO CORSI DI DOTTORATO E ALTA FORMAZIONE (POLO CITTÀ E ROVERETO)**

Il Polo Città e Rovereto gestisce le medesime attività descritte nella struttura del Polo di Collina e coordina inoltre i seguenti servizi e attività trasversali ai due Poli

- predisposizione budget di Ateneo relativo alle risorse destinate a borse di dottorato, contributi di residenzialità, maggiorazioni di borsa e ad altre attività relative ai corsi di dottorato
- gestione delle procedure contabili connesse all'erogazione delle borse, dei contributi di residenzialità, delle maggiorazioni di borsa
- monitoraggio dell'inserimento dei dati relativi a dottorati e dottorandi nelle banche dati ministeriali
- gestione processo rilascio pergamene per abilitazione esercizio della professione

## **SUPPORTO DIDATTICA, PERCORSI INTERNAZIONALI E STUDENTI (POLO DI ROVERETO)**

OFFERTA FORMATIVA E GESTIONE STUDENTI - ROVERETO

Il Polo di Rovereto gestisce le medesime attività descritte nella struttura del Polo di Collina