



**ORGANIZZAZIONE  
della  
STRUTTURA  
TECNICO-AMMINISTRATIVA**

**Allegato A**

**Aggiornamento 1° gennaio 2026**

**Direzione Servizi Digitali e Bibliotecari**



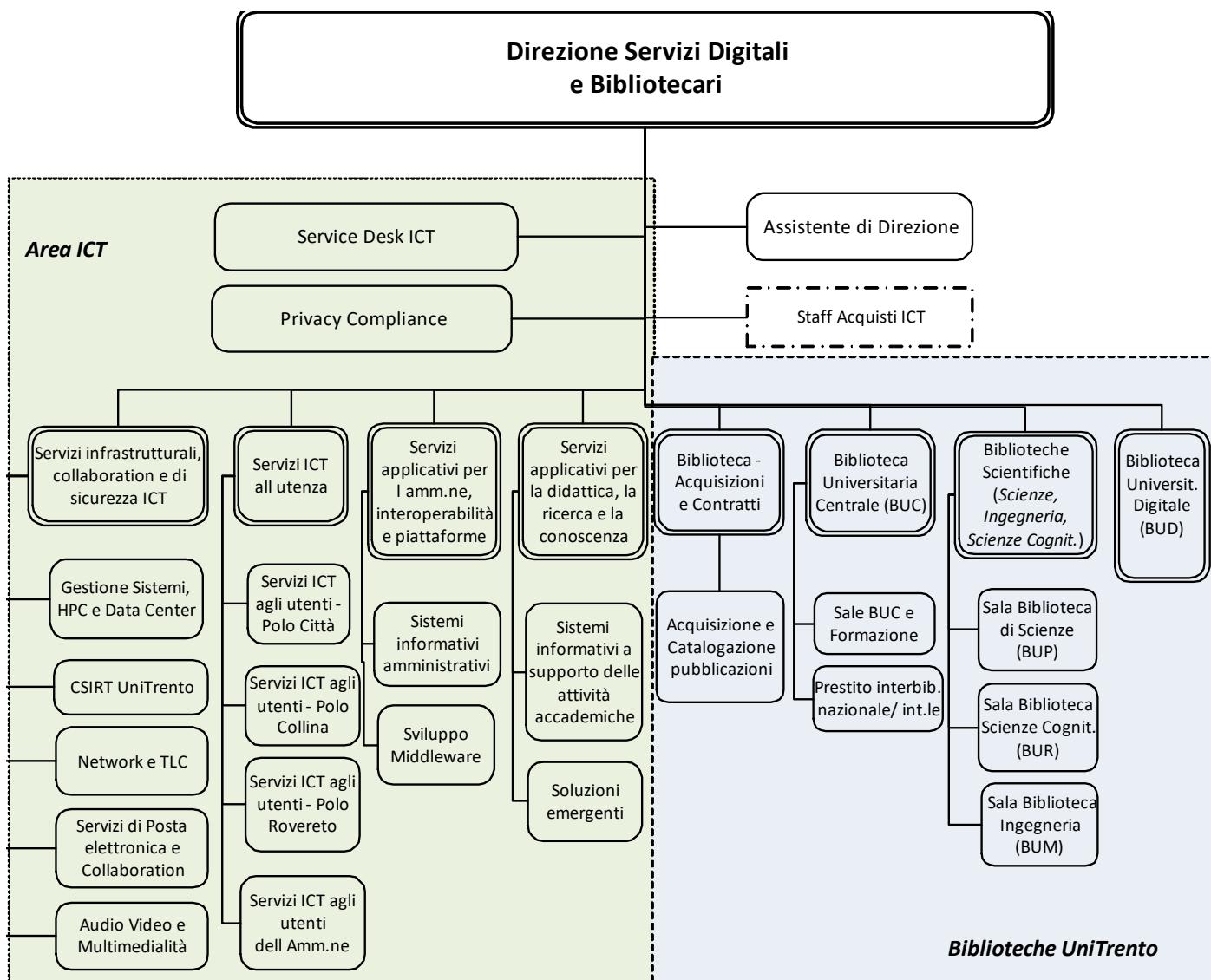
## DIREZIONE SERVIZI DIGITALI E BIBLIOTECARI

La Direzione Servizi Digitali e Bibliotecari ha la responsabilità del ciclo di vita dei servizi digitali di Ateneo al servizio della didattica, della ricerca e dei processi amministrativo-gestionali.

Promuove il più efficace utilizzo delle nuove tecnologie da parte dell'intera comunità degli utenti attraverso proprie risorse professionali impiegate nei servizi di assistenza, consulenza, formazione e supporto a livello d'Ateneo.

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

Le Biblioteche UniTrento sono altresì a disposizione della Comunità del territorio come centro bibliografico altamente specializzato.





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

## DIREZIONE SERVIZI DIGITALI E BIBLIOTECARI

La Direzione Servizi Digitali e Bibliotecari si occupa di:

- attuare i programmi deliberati dagli organi accademici e dalle direttive del Direttore Generale, attraverso la gestione finanziaria, tecnica, amministrativa e organizzativa delle risorse umane, strumentali e di controllo direttamente attribuite
- garantire l'adeguatezza, l'economicità, l'efficacia ed efficienza, il costante sviluppo, l'erogazione in sicurezza e secondo SLA adeguati e il miglioramento continuo dei Servizi in Catalogo di pertinenza lungo tutto il loro ciclo di vita
- sviluppare piani e programmi anche a lungo termine per l'Area ICT e le Biblioteche UniTrento, al fine di soddisfare le esigenze accademiche e amministrative.
- partecipare attivamente ai network territoriali, nazionali ed europei in ambito ICT e bibliotecario per condividere pratiche ed esperienze e contribuire alla costruzione degli scenari futuri
- predisporre relazioni, rendicontazioni ed elaborazioni periodiche sullo stato delle Biblioteche UniTrento e dell'Area ICT, garantendo trasparenza e accountability
- rendere disponibili, nel perimetro previsto da norme, regolamenti e trattamenti, i dati gestiti dai Servizi in Catalogo di pertinenza alle strutture di Ateneo per finalità di missione istituzionale, governance e diffusione ad organi esterni (MIUR, Nucleo di Valutazione, ecc.)

## 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 al diretto Responsabile di Direzione negli aspetti organizzativi, gestionali e nei processi connessi alle attività di sua competenza, anche attraverso la predisposizione delle proposte di determinazione dirigenziale
- gestione delle relazioni e della comunicazione interne ed esterne; stesura e revisione della documentazione di Direzione (es. comunicazione istituzionale, relazioni, copywriting, presentazioni, obiettivi di performance, statistiche, verbali)
- progettazione ed erogazione di interventi formativi in ambito ICT e coordinamento della strategia di promozione delle competenze digitali per il personale UniTrento
- mappatura dei processi interni alla Direzione
- consulenza metodologica e operativa su UX Design e Service Design
- accountability sul processo di Service Catalogue Management di Ateneo, sugli strumenti a suo sostegno e sulle informazioni necessarie a orientare e supportare l'utente nell'utilizzo dei Servizi in Catalogo anche attraverso l'adozione di un linguaggio accessibile all'utenza
- servizi di segreteria di Direzione, gestione delle comunicazioni e relazioni interne ed esterne, per i servizi digitali e i servizi bibliotecari (email e telefono istituzionale, PiTre Direzione, email e agenda del Responsabile di Direzione)
- punto di riferimento per il personale di Direzione nella gestione degli specifici iter amministrativi (presenze, trasferte, attestazioni)
- supporto per la predisposizione e gestione del budget di settore e reporting direzionale



- gestione della riallocazione economica e finanziaria dei servizi erogati alle strutture d'Ateneo ed Enti esterni

All'interno della Direzione Servizi Digitali e Bibliotecari, il servizio Acquisti ICT è gestito da una funzione di Staff:

#### **STAFF ACQUISTI ICT DI DIREZIONE**

- è accountable sul processo di acquisto/procurement di Direzione (dalla richiesta di acquisto fino al saldo delle fatture)
- è responsabile sul processo di acquisto/procurement di Direzione per gli acquisti finalizzati a sostenere il ciclo di vita dei servizi ICT erogati dalla Direzione, con il supporto della Direzione Centrale Acquisti o in proprio per la parte di acquisti a minor prezzo previsti dalla normativa o in Convenzione (Consip, Cineca, CRUI, TNdigit, ecc.)
- assicura la definizione della programmazione triennale acquisti
- assicura la pubblicazione in Amministrazione Trasparente

---

## **AREA ICT**

L'area ICT la Direzione adotta una impostazione metodologica, citata nelle declaratorie, basata sui processi di Service Management per gli aspetti riguardanti il ciclo di vita dei servizi IT e la loro erogazione. Si fa riferimento invece agli aspetti di Project Management per la gestione di progetti.

#### **SERVICE DESK ICT**

La struttura definisce i processi di supporto secondo il paradigma del Service Management per i Servizi a Catalogo di Ateneo, offre il primo livello di supporto ai servizi di Direzione / Area ICT e collabora alla gestione del Catalogo dei servizi di Ateneo.

In questo contesto, per l'evoluzione del portfolio dei servizi di Ateneo:

- è responsabile per il processo di Service Catalogue Management, per gli strumenti a suo sostegno e per le informazioni necessarie a orientare e supportare l'utente nell'utilizzo dei Servizi anche attraverso l'adozione di un linguaggio comune e accessibile all'utenza, in collaborazione con l'Assistente di Direzione;
- è accountable per i processi di Incident Management e Request Fulfillment Management, degli strumenti a loro sostegno;
- è accountable per il processo di Knowledge Management di Ateneo e per gli strumenti a suo sostegno.

Per il ciclo di vita dei servizi di Direzione, Area IT:

- è responsabile per il processo di Demand management del proprio perimetro e, in questo contesto, agisce anche proattivamente nell'individuazione ed indirizzo di iniziative di miglioramento continuo dei servizi IT erogati;
- presidia la funzione di Project manager per i progetti di propria ownership, anche con il coinvolgimento delle altre strutture della Direzione;
- collabora con le altre strutture della Direzione nella realizzazione ed esecuzione di progetti non di propria ownership;
- è responsabile per i processi di Incident Management e Request Fulfillment Management e del monitoraggio di performance e soddisfazione degli utenti;
- è responsabile per il processo di Knowledge Management;
- è responsabile per il processo di Access Management attraverso la gestione di un punto di contatto di primo livello e interazione diretta con l'utenza per la risoluzione di problemi relativi a identità digitale, autenticazione e autorizzazione ai servizi ICT;



- presidia la funzione Service Desk ICT: coordina le procedure e le tecnologie impiegate per il supporto ai servizi ICT di UniTrento da parte degli specifici gruppi di competenza interni o esterni e loro ridefinizione orientata alla prospettiva dell'utente finale; coordina le comunicazioni di servizio d'interesse generale per i servizi in erogazione;
- fornisce supporto non specialistico ad alcuni Servizi IT trasversali o verticali, in collaborazione con le altre strutture della Direzione.

A supporto del buon funzionamento della Direzione:

- collabora con la Direzione nelle attività di definizione degli obiettivi strategici ed operativi, budgeting, acquisti, contabilizzazione e riallocazione dei costi dei servizi erogati;
- collabora con le altre strutture della Direzione per il raggiungimento degli obiettivi assegnati, per la condivisione di standard, di best and good practices e per la definizione, gestione ed evoluzione di sistemi e servizi ICT;
- in collaborazione con e a supporto del RTD presidia i processi di transizione al digitale nel proprio perimetro, in accordo con la normativa in vigore, le linee guida e le best practices a livello nazionale ed europeo;
- gestisce in modo flessibile le risorse umane, economiche e strumentali dedicate all'erogazione dei servizi.

## PRIVACY COMPLIANCE

Si occupa di compliance con riferimento al trattamento e alla protezione dei dati personali, ovvero della conformità dei sistemi informativi e delle relative metodologie di sviluppo rispetto alle norme nazionali ed europee, ai regolamenti e alle policy interne in tale ambito. Opera svolgendo una gamma di attività di natura trasversale sia rispetto al ciclo di vita del trattamento – dalla progettazione fino alla cessazione – sia rispetto ai temi trattati, da un punto di vista tecnologico ed etico.

Si relazione con i soggetti coinvolti nel trattamento dei dati personali, interni ed esterni all'organizzazione, al fine di garantire il rispetto delle norme di legge applicabili e il raggiungimento e mantenimento del livello di protezione adeguato allo specifico trattamento di dati personali effettuato.

Dispone di una specifica conoscenza della normativa italiana ed europea in materia di protezione dei dati personali – nonché della prassi in materia – prescrizioni, linee guida del garante nazionale ed europeo; il ruolo comporta altresì una conoscenza specifica ed approfondita dell'ambito ICT.

È responsabile per le seguenti attività:

- assistere la Direzione nel garantire il rispetto dei requisiti in materia di trattamento e protezione dei dati personali anche nelle attività progettuali per garantire la protezione dei dati fin dalla progettazione e di protezione per impostazione predefinita (privacy by design e by default);
- assistere la Direzione nella gestione dei registri delle attività di trattamento con particolare riferimento ai processi aziendali supportati da applicativi, le infrastrutture su cui sono erogati e i relativi asset IT a supporto;
- assistere la Direzione nel dare seguito alle richieste di esercizio dei diritti degli interessati;
- assistere la Direzione nelle attività di valutazione del rischio relativo alla sicurezza dei dati personali;
- assistere la Direzione nelle attività di redazione della valutazione di impatto sui dati personali;
- assistere la Direzione, all'interno delle procedure per l'approvvigionamento di beni e servizi informatici, con indicazioni tecnico-amministrative per verificare la rispondenza di questi prodotti ad adeguati livelli di sicurezza relativamente alla protezione dei dati personali;
- assistere la Direzione, all'interno delle procedure per l'approvvigionamento di beni e servizi informatici, nell'individuare la corretta ripartizione delle relative responsabilità in materia di protezione dei dati tra amministrazione e il fornitore.

Viene consultato per le seguenti attività:

- contribuire, anche con le altre strutture di Ateneo, alla definizione di un piano di gestione del rischio per fornire e produrre piani d'azione preventivi e proporre misure efficaci di contingenza;
- contribuire, anche con le altre strutture di Ateneo, all'analisi dei processi/flussi di dati al fine di consentire l'implementazione di misure tecniche e organizzative adeguate;



- contribuire, a seguito delle attività di audit, nell'individuare le misure necessarie a eliminare eventuali non-conformità rilevate da applicare ai sistemi informativi coinvolti;
- contribuire, anche con le altre strutture di Ateneo, nell'applicazione dei provvedimenti del garante, dei codici di condotta o delle certificazioni applicabili in materia di trattamento e protezione dei dati personali (es: trattamento dei dati personali per scopi di ricerca scientifica, trattamento dei dati genetici, codice di condotta per l'utilizzo dei dati sulla salute a fini didattici e di pubblicazione scientifica, etc.);
- contribuire, anche con le altre strutture di Ateneo, ad identificare e adottare le misure supplementari necessarie per attivare il trasferimento dei dati personali verso Paesi terzi o organizzazioni internazionali (Transfer Impact Assessment).

## SERVIZI INFRASTRUTTURALI, COLLABORATION E SICUREZZA ICT

La Divisione cura il ciclo di vita dei servizi infrastrutturali, di rete e TLC on premise e cloud di Ateneo, i servizi di sicurezza ICT, i servizi di posta elettronica, di comunicazione, di collaboration e audio/video.

In questo contesto, per l'evoluzione del portfolio dei servizi IT:

- è responsabile per il processo di Demand management del proprio perimetro e, in questo contesto, agisce anche proattivamente nell'individuazione ed indirizzo di iniziative di miglioramento continuo dei servizi IT erogati;
- è responsabile per il processo di Service Catalogue Management, per i servizi e i CI nel proprio perimetro, in collaborazione con l'Assistente di Direzione e la struttura Service Desk;
- è accountable e responsabile per il ciclo di vita ([demand] - analisi - sviluppo - mantenimento - ritiro) delle infrastrutture, piattaforme di comunicazione, collaboration e sicurezza di Ateneo;
- presidia la funzione di Project manager per i progetti di propria ownership, anche con il coinvolgimento delle altre strutture della Direzione;
- collabora con le altre strutture della Direzione nella realizzazione ed esecuzione di progetti non di propria ownership;

Per l'erogazione dei servizi IT:

- è responsabile per i processi di Incident Management, Request Fulfillment Management e Access Management come supporto per i servizi IT in erogazione nel proprio perimetro in collaborazione principalmente con le Divisioni Servizi ICT all'utenza e Service Desk;
- è accountable e responsabile per il processo di **Security Management** garantendo:
  - il supporto all'Ufficio Data Protection, al DPO, ai Preposti e ai Titolari nella gestione di data breach;
  - la gestione dei servizi di sicurezza e AntiVirus AntiSpam;
  - la gestione della sicurezza informatica e il presidio dell'unità organizzativa CSIRT UniTrento. Il CSIRT UniTrento opera in stretta collaborazione con tutte le componenti universitarie (docenti, ricercatori, personale TA e studenti) per prevenire, rilevare e rispondere efficacemente agli incidenti di sicurezza informatica. Agisce in un perimetro trasversale che include tutte le attività, infrastrutture e servizi digitali dell'Ateneo, al fine di garantire la protezione dei sistemi e dei dati.
- è accountable e responsabile per il processo di Capacity, Continuity e Availability Management garantendo:
  - il supporto all'attuazione delle misure di continuità operativa e di sicurezza ICT;



- la gestione del servizio di reperibilità informatica e delle risorse dedicate;
- l'adeguatezza dell'infrastruttura alle esigenze di capacità elaborativa dei servizi ICT in erogazione;
- presidia la funzione IT Operations d'Ateneo:
  - presidio e gestione dei servizi nel proprio perimetro;
  - 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;
- collabora, di concerto con l'Assistente di Direzione, nelle attività di formazione degli utenti relativamente all'utilizzo dei servizi e degli strumenti resi disponibili dalla Divisione;

A supporto del buon funzionamento della Direzione:

- collabora con la Direzione nelle attività di definizione degli obiettivi strategici ed operativi, budgeting, acquisti, contabilizzazione e riallocazione dei costi dei servizi erogati;
- collabora con le altre strutture della Direzione per il raggiungimento degli obiettivi assegnati, per la condivisione di standard, di best and good practices e per la definizione, gestione ed evoluzione di sistemi e servizi ICT;
- in collaborazione con e a supporto del RTD presidia i processi di transizione al digitale nel proprio perimetro, in accordo con la normativa in vigore, le linee guida e le best practices a livello nazionale ed europeo;
- gestione flessibile delle risorse umane, economiche e strumentali dedicate all'erogazione dei servizi.

## **GESTIONE SISTEMI, HPC E DATA CENTER**

- analisi, progettazione, valutazione, acquisizione e gestione delle risorse hardware, software, tecnologiche e dei servizi ICT on premise e in cloud, necessari alla gestione ed evoluzione del Data Center e delle piattaforme infrastrutturali mission critical d'Ateneo alla luce dell'evoluzione tecnologica e in riferimento agli standard e best practices internazionali;
- analisi, progettazione, realizzazione e gestione on premise e in cloud di:
  - servizi per la Ricerca quali calcolo ad alte prestazioni (HPC), IaaS (Infrastructure as a Service) e storage dedicato;
  - piattaforme tecnologiche per la virtualizzazione del desktop in ambito amministrativo e didattico;
  - servizi di Storage & Backup, Database Management Systems, Application Server, Directory System, Web Server;
  - servizi di housing e di hosting (server virtuali, hosting web, servizi in cloud) per le strutture d'Ateneo, per progetti di ricerca, centri, dipartimenti ed enti convenzionati.
- 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);
- monitoraggio della disponibilità e qualità dei servizi, statistiche di utilizzo e loro pubblicazione on line;
- collaborazione con il responsabile di Divisione nelle attività di budgeting, acquisti, contabilizzazione e riallocazione dei costi dei servizi erogati.



## CSIRT UNITRENTO

Il CSIRT UniTrento agisce in un perimetro che include tutte le attività, infrastrutture e servizi digitali dell'Ateneo, abbracciando l'intera dimensione dell'Università di Trento. La sua azione è volta a garantire la protezione dei sistemi e dei dati, riconoscendo la natura trasversale della sicurezza informatica come elemento fondamentale per la continuità operativa e la reputazione dell'Ateneo.

Eroga servizi di:

- monitoraggio degli eventi di cybersecurity: effettua la raccolta automatica di informazioni dai sistemi ICT d'Ateneo per l'individuazione tempestiva di comportamenti anomali o sospetti di potenziali tentativi di attacco
- gestione degli incidenti di cybersecurity: garantisce la gestione strutturata e tempestiva degli incidenti di sicurezza che possono compromettere riservatezza, integrità o disponibilità di dati e sistemi ICT di Ateneo
- condivisione delle conoscenze di cybersecurity: diffusione e presidio della cultura della sicurezza informatica
- valutazione dello stato di cybersecurity: presidio e valutazione continua dello stato di sicurezza informatica di UniTrento e condivisione dei risultati in ottica di miglioramento continuo
- monitoraggio delle vulnerabilità di cybersecurity: effettua la ricerca, l'intercettazione e la gestione delle vulnerabilità presenti sui sistemi e servizi ICT di UniTrento
- elaborazione di report e predisposizione di aggiornamenti puntuali ai vertici dell'Ateneo sulle questioni relative alla cybersicurezza.

Altre Funzioni del CSIRT:

- eroga specifici e puntuali servizi di cybersicurezza diretti ai sistemi e alla comunità di Ateneo, quali il servizio di password manager ed il servizio di rilascio dei certificati digitali.
- presidia e coordina la gestione, in collaborazione con i SU, della piattaforma antivirus per il personale d'Ateneo.
- nell'ambito della propria missione e dell'erogazione dei servizi citati, ha il mandato di interagire e confrontarsi con gli organi di pubblica sicurezza, con l'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale (ACN) e con le altre Agenzie nazionali di settore e territoriali.
- adotta e pubblica, secondo le best practices internazionali, lo standard RFC 2350 per regolare la diffusione delle informazioni tra i CSIRT e la comunità UniTrento, garantendo chiarezza su politiche, procedure operative, relazioni con terze parti e canali di comunicazione.
- per garantire la prevenzione di futuri incidenti e la salvaguardia dei sistemi in caso di emergenza, ha l'autorità, in conformità alle policy e alle linee guida definite dalla governance, di decidere ed attuare misure correttive immediate e vincolanti (anche estreme come lo spegnimento o il distacco di sistemi) per tutta la comunità di Ateneo ed è autorizzato a raccogliere e trattare i dati - anche personali e particolari - necessari per la prevenzione, l'analisi e la soluzione di un incidente.
- collaborazione con il responsabile di Divisione nelle attività di budgeting, acquisti, contabilizzazione e riallocazione dei costi dei servizi erogati.

## NETWORK E TLC

L'Ufficio cura la progettazione, realizzazione, gestione e sviluppo dell'infrastruttura di rete dati cablata e wireless di Ateneo, della fonia fissa e dei servizi tecnologici associati, garantendo adeguati livelli di servizio con particolare attenzione agli aspetti di continuità operativa e disaster recovery.

Presidia i seguenti ambiti:

- Scelte tecnologiche e architetturali, definizione degli standard di servizi e tecnologie di propria competenza.
- Infrastrutture di Rete



- Progettazione, realizzazione e gestione tecnica della connettività geografica, metropolitana e locale (WAN, MAN, LAN).
- Progettazione, realizzazione e gestione dell'architettura di rete (wired e wireless), del suo partizionamento e dei criteri di switching, routing, firewalling, bilanciamento di carico e resilienza.
- Installazione, configurazione, documentazione e gestione degli apparati e dell'infrastruttura costituenti la wired e wireless di Ateneo.
- Definizione delle linee guida tecniche relative al cablaggio della rete dati nell'ambito dei capitolati per la realizzazione di nuovi edifici o per interventi di manutenzione straordinaria;
- Servizi e Connettività di Rete (on premise e on cloud)
  - Progettazione, realizzazione e gestione dei servizi di rete: Domain Name System (DNS), Dynamic Host Configuration Protocol (DHCP), Network Address Translation (NAT), Proxy, Virtual Private Network (VPN), Load Balancing, Traffic Shaper, Network Access Control (NAC).
  - Gestione della connettività a Internet, del routing di frontiera e dei rapporti con GARR e altri Service Provider, nonché dell'interconnessione con le reti della ricerca e con altri Enti territoriali;
  - Progettazione, realizzazione e gestione dell'infrastruttura di rete negli ambienti cloud e delle modalità di connessione ai Cloud Provider.
  - Gestione ed integrazione della piattaforma di autenticazione di rete basata su Radius anche in modalità federata per la rete Eduroam.
  - Gestione della registrazione dei nomi a dominio presso enti esterni.
- Continuità Operativa e Sicurezza
  - Gestione e monitoraggio della continuità operativa delle reti di Ateneo (ponti radio di backup, reti dei Data Center, servizi di networking disponibili sul sito di Disaster Recovery).
  - Progettazione e gestione dei sistemi di sicurezza di nuova generazione (Next Generation Firewall).
  - Collaborazione col servizio CSIRT per la definizione, l'implementazione e la supervisione delle policy di sicurezza.
- Fonia e Servizi di Telecomunicazione (TLC)
  - Progettazione, realizzazione e gestione dell'infrastruttura di fonia fissa.
  - Gestione della telefonia cellulare per i dispositivi assegnati dall'Ateneo per motivi di servizio.
- Attività Trasversali
  - Collaborazione con il Responsabile di Divisione (budgeting, pianificazione, acquisti, contabilizzazione e riallocazione dei costi).

## SERVIZI DI POSTA ELETTRONICA E COLLABORATION

- presidio, gestione operativa e integrazione delle politiche di accesso e di rilascio dei servizi delle piattaforme di comunicazione e collaborazione di Ateneo, sia in cloud che interne/in-house, e in particolare di:
  - posta elettronica istituzionale, organizzativa e personale d'Ateneo;
  - mailing list e gestione dei relativi gruppi di distribuzione;
  - gestione della directory, rubriche e calendari di utenti e risorse;
  - forum, blog, instant messaging;
  - piattaforme cloud per la produttività personale e di gruppo, office automation, collaboration, didattica e altri strumenti integrati nella piattaforma;
  - gestione dei domini di posta elettronica, delle policy di email routing, dei servizi di posta elettronica interni su smtp autenticati e non autenticati;
  - analisi, progettazione e gestione delle piattaforme AntiSpam per i servizi email;



- gestione della console di amministrazione e della sicurezza (utenti, permessi, deleghe, dispositivi, rilascio applicazioni);
- supporto - alla luce dell'innovazione tecnologica e dell'evoluzione dell'offerta di mercato - all'analisi e scelta degli strumenti tecnologici e dei servizi di supporto più adatti per l'implementazione e il costante aggiornamento delle piattaforme di comunicazione e collaborazione utilizzate in Ateneo;
- supporto alla definizione di politiche di accesso ai servizi di comunicazione e collaborazione da parte delle diverse tipologie di utenti, loro implementazione e presidio attuativo nell'erogazione dei servizi;
- monitoraggio e controllo della funzionalità, continuità, sicurezza e qualità dei servizi erogata dalle piattaforme tecnologiche di comunicazione e collaborazione e pubblicazione di relativi indicatori (analisi dei log, gestione avvisi automatici di compromissione utente, reset cookies di accesso, virus, phishing, spam, attacchi zero days, e scam);
- collaborazione con l'Assistente di Direzione e con le strutture Service Desk e Servizi ICT all'utenza nello sviluppo di documentazione specifica e nella ideazione ed erogazione di eventi formativi per favorire il cambiamento e l'incremento della produttività attraverso gli strumenti di collaborazione e comunicazione
- collaborazione con il responsabile di Divisione nelle attività di budgeting, acquisti, contabilizzazione e riallocazione dei costi dei servizi erogati.

## AUDIO VIDEO E MULTIMEDIALITÀ

- analisi dei bisogni, definizione requisiti tecnici, progettazione, installazione e manutenzione degli impianti tecnici audiovisivi (in particolare per la didattica) per tutte le sedi d'Ateneo e loro gestione e assistenza sia diretta che in collaborazione con i Servizi ICT;
- progettazione e produzione di prodotti multimediali per la comunicazione istituzionale d'Ateneo, per il portale, per la divulgazione scientifica e la didattica avanzata;
- gestione operativa dei servizi di videostreaming (apparati, segnali, parametri, configurazioni);
- gestione operativa dei servizi di web-conference (per didattica e produttività di gruppo);
- organizzazione e gestione degli archivi audio e video d'Ateneo;
- registrazione di eventi, conferenze, lezioni in aula;
- realizzazione ed editing di contributi multimediali per uso interno (creazione, modifica e conversione di contenuti multimediali);
- progettazione, realizzazione e gestione della piattaforma per l'erogazione di contenuti su display informativi di sede;
- collaborazione con il responsabile di Divisione nelle attività di budgeting, acquisti, contabilizzazione e riallocazione dei costi dei servizi erogati.

## SERVIZI ICT ALL'UTENZA

La Divisione offre il primo livello di supporto ai servizi ICT on field - come gestione della postazione di lavoro, aule didattiche, laboratori informatici e similari - e ai servizi applicativi di base - come le applicazioni di produttività personale e collaboration, anche in cloud - di Ateneo.

In questo contesto, per l'evoluzione del portfolio dei servizi IT:

- è responsabile per il processo di Demand management del proprio perimetro e, in questo contesto, agisce anche proattivamente nell'individuazione ed indirizzo di iniziative di miglioramento continuo dei servizi IT erogati;
- è responsabile per il processo di Service Catalogue Management, per i servizi e i CI nel proprio perimetro, in collaborazione con l'Assistente di Direzione e la struttura Service Desk;
- è accountable e responsabile per il ciclo di vita (demand - analisi - sviluppo - mantenimento - ritiro) dei servizi IT erogati direttamente;



- presidia la funzione di Project manager per i progetti di propria ownership, anche con il coinvolgimento delle altre strutture della Direzione;
- collabora con le altre strutture della Direzione nella realizzazione ed esecuzione di progetti non di propria ownership;

Per l'erogazione dei servizi IT:

- è responsabile per i processi di Incident Management, Request Fulfillment e Access Management come supporto di primo livello in collaborazione con la struttura Service Desk e le altre Divisioni;
- è responsabile per il processo di Capacity, Continuity e Availability Management garantendo:
  - il supporto all'attuazione delle misure di continuità operativa e di sicurezza ICT;
- è responsabile per il processo di Security Management garantendo:
  - il supporto all'attuazione delle misure di continuità operativa e di sicurezza ICT;
- presidia la funzione IT Operations d'Ateneo:
  - presidio e gestione dei servizi nel proprio perimetro e in particolare dei servizi di desktop management d'Ateneo;
  - 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
- identifica, acquisisce, distribuisce e rendiconta il software di tipo Campus a livello d'Ateneo;
- collabora, di concerto con l'Assistente di Direzione, nelle attività di formazione degli utenti relativamente all'utilizzo dei servizi e degli strumenti resi disponibili dalla Divisione;

A supporto del buon funzionamento della Direzione:

- collabora con la Direzione nelle attività di definizione degli obiettivi strategici ed operativi, budgeting, acquisti, contabilizzazione e riallocazione dei costi dei servizi erogati;
- collabora con le altre strutture della Direzione per il raggiungimento degli obiettivi assegnati, per la condivisione di standard, di best and good practices e per la definizione, gestione ed evoluzione di sistemi e servizi ICT;
- in collaborazione con e a supporto del RTD presidia i processi di transizione al digitale nel proprio perimetro, in accordo con la normativa in vigore, le linee guida e le best practices a livello nazionale ed europeo;
- gestione flessibile delle risorse umane, economiche e strumentali dedicate all'erogazione dei servizi.

### **SERVIZI ICT AGLI UTENTI DEL POLO CITTÀ**

### **SERVIZI ICT AGLI UTENTI DEL POLO COLLINA**

### **SERVIZI ICT AGLI UTENTI DEL POLO ROVERETO**

Ciascuno degli uffici elencati presta la propria attività secondo la propria copertura geografica. In questo contesto, ciascuno offre:

- assistenza agli utenti afferenti al Polo per tutti i servizi ICT on field - come gestione della postazione di lavoro, aule didattiche, laboratori informatici e similari - e ai servizi applicativi di base - come le applicazioni di produttività personale e collaborations, anche in cloud - di Ateneo;
- presidio e primo supporto, in collaborazione con i service owner, della fruibilità ed accesso a tutti gli specifici servizi indicati nel Catalogo dei Servizi ICT;
- assistenza e supporto agli utenti per la gestione dei loro posti di lavoro per l'accesso a servizi di tipo istituzionale;
- gestione operativa di impianti e risorse informatiche condivise (es: stampanti, scanner, plotter, terminali VoIP), aule e laboratori didattici informatici comuni di Polo



- gestione delle dotazioni tecnologiche comuni di sale riunioni e convegni, aule didattiche e laboratori di informatica in collaborazione con il servizio AVM d'Ateneo;
- erogazione del servizio di help desk di primo livello, assistenza diretta agli utenti e in modalità remota, in particolare per quelli in telelavoro o smart working; collaborazione con l'help desk di secondo livello per le problematiche ICT complesse, in collaborazione con gli altri settori della Direzione;
- collaborazione con il SUA nella gestione dell'assistenza, il change management e la diagnosi di malfunzionamento delle apparecchiature per gli utenti PTA dislocati nelle sedi di Polo;
- partecipazione alla progettazione e mantenimento del catalogo degli asset Informatici; aggiornamento e definizione della dotazione informatica di aule e laboratori didattici informatici; condivisione con gli altri servizi di supporto per l'introduzione e la messa a punto di nuove tecnologie o di aggiornamento di quelle in uso; dismissione procedure e apparecchiature obsolete con recupero dei dati e supporto alla migrazione dei profili utente sulla nuova dotazione informatica;
- raccolta e analisi dei bisogni dell'utenza servita e gestione completa del ciclo di vita delle apparecchiature assegnate (acquisizione, distribuzione, IMAC, dismissione), in particolare di aule e laboratori didattici informatici comuni di Polo;
- collaborazione con il responsabile di Divisione nelle attività di budgeting, acquisti, contabilizzazione e riallocazione dei costi dei servizi erogati.

## **SERVIZI ICT AGLI UTENTI DELL'AMMINISTRAZIONE**

- assistenza agli utenti afferenti alle Strutture Gestionali centrali e agli Organi di Governo per tutti i servizi ICT on field - come gestione della postazione di lavoro, aule didattiche, laboratori informatici e similari - e ai servizi applicativi di base - come le applicazioni di produttività personale e collaborations, anche in cloud - di Ateneo;
- presidio e primo supporto, in collaborazione con i service owner, della fruibilità ed accesso a tutti gli specifici servizi indicati nel Catalogo dei Servizi ICT;
- assistenza e supporto agli utenti per la gestione dei loro posti di lavoro e per l'accesso a servizi di tipo istituzionale;
- per gli utenti dislocati nelle sedi dell'amministrazione, l'assistenza, il change management e la diagnosi di malfunzionamento delle apparecchiature e dei servizi è svolta in collaborazione con i Servizi ICT Utenti dell'amministrazione;
- gestione operativa di impianti e risorse informatiche condivise (es: stampanti, scanner, plotter, terminali VoIP);
- gestione delle dotazioni tecnologiche comuni di sale riunioni e convegni in collaborazione con il servizio AVM d'Ateneo;
- erogazione del servizio di help desk di primo livello, assistenza diretta agli utenti e in modalità remota, in particolare per quelli in telelavoro o smart working; collaborazione con l'help desk di secondo livello per le problematiche ICT complesse, in collaborazione con gli altri settori della Direzione;
- partecipazione alla progettazione e mantenimento del catalogo degli Asset Informatici; aggiornamento e definizione della dotazione informatica rispetto al profilo utente; condivisione con gli altri servizi di supporto per l'introduzione e la messa a punto di nuove tecnologie o di aggiornamento di quelle in uso; dismissione procedure e apparecchiature obsolete con recupero dei dati e supporto alla migrazione dei profili utente sulla nuova dotazione informatica;
- raccolta e analisi dei bisogni e gestione completa del ciclo di vita delle apparecchiature (acquisizione, distribuzione, IMAC, dismissione) degli utenti afferenti alle Strutture Gestionali centrali e agli Organi di Governo
- collabora con il responsabile di Divisione nelle attività di budgeting, acquisti, contabilizzazione e riallocazione dei costi dei servizi erogati.



## SERVIZI APPLICATIVI PER L'AMMINISTRAZIONE, INTEROPERABILITÀ E PIATTAFORME

La Divisione cura il ciclo di vita dei servizi applicativi di Ateneo a supporto alle attività amministrative - in collaborazione con le altre Direzioni - le piattaforme middleware di Ateneo, le integrazioni con le piattaforme provinciali, nazionali e di settore e definisce e regola il modello di interoperabilità applicativa di Ateneo.

In questo contesto, per l'evoluzione del portfolio dei servizi IT:

- è responsabile per il processo di Demand management del proprio perimetro e, in questo contesto, agisce anche proattivamente nell'individuazione ed indirizzo di iniziative di miglioramento continuo dei servizi IT erogati;
- è responsabile per il processo di Service Catalogue Management, per i servizi e i CI nel proprio perimetro, in collaborazione con l'Assistente di Direzione e la struttura Service Desk;
- è accountable e responsabile per il ciclo di vita ([demand] - analisi - sviluppo - mantenimento - ritiro) degli applicativi per l'amministrazione e per le piattaforme middleware di Ateneo;
- è accountable per il modello di riferimento su interoperabilità, compresi gli strumenti a supporto e responsabile per gli strumenti a supporto e le interoperabilità in ambito;
- presidia la funzione di Project manager per i progetti di propria ownership, anche con il coinvolgimento delle altre strutture della Direzione;
- collabora con le altre strutture della Direzione nella realizzazione ed esecuzione di progetti non di propria ownership;

Per l'erogazione dei servizi IT:

- è responsabile per i processi di Incident Management e Request Fulfillment Management come supporto per i servizi IT in erogazione nel proprio perimetro in collaborazione principalmente con le Divisioni Servizi ICT all'utenza e Service Desk;
- è accountable e responsabile per il processo di Access Management e degli strumenti a supporto.

In questo contesto offre:

- analisi, sviluppo e supporto tecnologico alla gestione ed evoluzione del modello di accesso ai servizi ICT ed alle risorse logiche e fisiche d'Ateneo implementato attraverso l'Identity Management System e servizi collegati;
- supporto all'attuazione delle politiche di accesso stabilite da regolamenti e norme operative e monitoraggio della loro efficacia;
- è responsabile per il processo di Capacity, Continuity e Availability Management garantendo:
  - il supporto all'attuazione delle misure di continuità operativa e di sicurezza ICT;
  - il supporto della componente middleware a garanzia di continuità e disponibilità dei servizi applicativi;
- è responsabile per il processo di Security Management garantendo:
  - il supporto all'attuazione delle misure di continuità operativa e di sicurezza ICT;
- presidia la funzione IT Operations d'Ateneo:
  - esercizio dei servizi di middleware e interoperabilità nel proprio perimetro;
  - esercizio dei servizi applicativi nel proprio perimetro;



- 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;
- collabora, di concerto con l'Assistente di Direzione, nelle attività di formazione degli utenti relativamente all'utilizzo dei servizi e degli strumenti resi disponibili dalla Divisione;

A supporto del buon funzionamento della Direzione:

- collabora con la Direzione nelle attività di definizione degli obiettivi strategici ed operativi, budgeting, acquisti, contabilizzazione e riallocazione dei costi dei servizi erogati;
- collabora con le altre strutture della Direzione per il raggiungimento degli obiettivi assegnati, per la condivisione di standard, di best and good practices e per la definizione, gestione ed evoluzione di sistemi e servizi ICT;
- in collaborazione con e a supporto del RTD presidia i processi di transizione al digitale nel proprio perimetro, in accordo con la normativa in vigore, le linee guida e le best practices a livello nazionale ed europeo;
- gestione flessibile delle risorse umane, economiche e strumentali.

Con riferimento all'ambito più generale dei sistemi informativi, la Divisione, in accordo con la Divisione Servizi Applicativi per la didattica, la ricerca e la conoscenza, cura inoltre:

- la sperimentazione e adozione di tecnologie avanzate e innovative per lo sviluppo applicativo e l'integrazione dei sistemi;
- la diffusione dello sviluppo IT secondo principi di privacy, sicurezza, accessibilità, interoperabilità, aderenza agli standard, in adesione alle linee guida nazionali ed europee per i servizi IT nella PA;
- la progettazione dei sistemi centrata sulle esigenze dell'utente, in coerenza con gli obiettivi generali stabiliti dall'Ateneo;
- il monitoraggio dell'evoluzione delle tecnologie IT e dei relativi standard di mercato per l'individuazione e la selezione degli strumenti più idonei al soddisfacimento delle esigenze espresse dall'Ateneo nell'ambito dei sistemi informativi.

## Sviluppo Middleware

- progettazione, realizzazione (sviluppo o acquisizione), gestione e manutenzione della piattaforma di Identity Management di Ateneo e integrazione con federazioni nazionali e internazionali (es: eduroam, IDEM, eduGAIN)
- collaborazione con le altre funzioni di sviluppo di applicazioni e di servizi della Direzione per l'adozione di pratiche e standard comuni per la condivisione delle informazioni e fruizione delle funzionalità trasversali dei SI d'Ateneo:
  - coordinamento e supporto dei flussi informativi relativi alle Anagrafiche di Ateneo per quanto riguarda gli aspetti di interscambio tra servizi e applicazioni differenti;
  - disegno e supporto del modello di riferimento per l'interscambio tra le differenti componenti del sistema informativo di Ateneo delle informazioni riferite alle entità logiche di valenza trasversale, coordinamento della definizione e dell'implementazione dei modelli, degli standard di utilizzo e degli strumenti di trasmissione necessari;
  - disegno e sviluppo di funzionalità trasversali ai servizi, sistemi e applicazioni di Ateneo;
  - collaborazione alla scelta e adozione degli strumenti e dei sistemi di supporto all'implementazione dei servizi e delle applicazioni;
  - coordinamento dei sistemi di identificazione e autorizzazione online degli utenti e delle applicazioni;



- supporto all'integrazione fra applicazioni e sistemi, sia sviluppati internamente che di mercato, e collaborazione all'adozione di strumenti e tecnologie innovative;
- gestione del sistema software di accesso fisico e controllo presenze nelle sedi dell'Ateneo;
- gestione e manutenzione del bilanciatore software dei servizi informatici della Direzione (web server / reverse proxy);
- gestione di piattaforme generali dei servizi di backend (come RabbitMQ, Elasticsearch, MongoDB, PHP e similari);
- gestione del livello di middleware delle piattaforme CMS e LMS di Ateneo;
- monitoraggio e ottimizzazione dei servizi erogati;
- partecipazione all'adozione di soluzioni di integrazione applicativa (dev-ops) adottate a livello di Direzione;
- supporto all'adozione di strumenti di discovery e orchestrazione dei servizi nel modello Cloud;
- collabora con il responsabile di Divisione nelle attività di budgeting, acquisti, contabilizzazione e riallocazione dei costi dei servizi erogati.

## SISTEMI INFORMATIVI AMMINISTRATIVI

- progettazione, realizzazione (sviluppo o acquisizione), gestione e manutenzione di applicativi e servizi Web per il supporto a specifici ambiti dei sistemi informativi di natura amministrativa come ad esempio l'ERP amministrativo-gestionale, la gestione finanziaria, la gestione del personale e i servizi collegati alla trasparenza amministrativa; in questo contesto è centro di competenza per la tecnologia SAP;
- progettazione, realizzazione (sviluppo o acquisizione), gestione e manutenzione di applicativi per la valorizzazione delle informazioni gestite nei diversi sistemi informativi dell'Ateneo;
- progettazione, realizzazione (sviluppo o acquisizione), gestione e manutenzione di strumenti trasversali di supporto alla digitalizzazione dei processi e all'evoluzione dell'e-government in Ateneo;
- attività di supporto alle altre strutture di Ateneo per la produzione ed elaborazione di informazioni nel contesto delle attività di business intelligence e di trasparenza amministrativa;
- integrazione dei sistemi gestionali di Ateneo con piattaforme esterne di tipo enterprise, a livello nazionale, ministeriale, bancario e di fornitori di servizi certificati
- integrazione di servizi PaaS e SaaS di cloud computing e cloud collaboration con soluzioni locali, nell'ambito della digitalizzazione dei processi;
- collaborazione con il responsabile di Divisione nelle attività di budgeting, acquisti, contabilizzazione e riallocazione dei costi dei servizi erogati.

## SERVIZI APPLICATIVI PER LA DIDATTICA, LA RICERCA E LA CONOSCENZA

La Divisione cura la gestione ed evoluzione dei sistemi informativi di Ateneo di supporto alle attività accademiche, con particolare riferimento alle aree della didattica, della ricerca e della valorizzazione della conoscenza.

In questo contesto, per l'evoluzione del portfolio dei servizi IT:

- è responsabile per il processo di Demand management del proprio perimetro e, in questo contesto, agisce anche proattivamente nell'individuazione ed indirizzo di iniziative di miglioramento continuo dei servizi IT erogati;
- è responsabile per il processo di Service Catalogue Management, per i servizi e i CI nel proprio perimetro, in collaborazione con 'Assistente di Direzione e la struttura Service Desk';
- è accountable e responsabile per il ciclo di vita (demand - analisi - sviluppo - mantenimento - ritiro) degli applicativi per la didattica, la ricerca e la conoscenza.



- coordinamento nello sviluppo dei sistemi informativi tra i diversi ambiti delle attività accademiche, condivisione delle soluzioni più efficaci, diffusione delle best practice
- erogazione di servizi di sviluppo applicativo sia attraverso l'utilizzazione di piattaforme locali che con acquisizione di servizi da piattaforme esterne
- analisi e predisposizione di strumenti informativi di supporto alle decisioni basati su una visione d'insieme dei dati disponibili in Ateneo, secondo criteri di coerenza, corretta strutturazione e chiarezza interpretativa
- promozione di iniziative in collaborazione con i Dipartimenti per la partecipazione degli studenti alle attività di sviluppo di software applicativo, con particolare riferimento a servizi innovativi.
- presidia la funzione di Project manager per i progetti di propria ownership, anche con il coinvolgimento delle altre strutture della Direzione;
- collabora con le altre strutture della Direzione nella realizzazione ed esecuzione di progetti non di propria ownership;

Per l'erogazione dei servizi IT:

- è responsabile per i processi di Incident Management, Request Fulfillment Management e Access Management come supporto per i servizi IT in erogazione nel proprio perimetro in collaborazione principalmente con le Divisioni Servizi ICT all'utenza e Service Desk;
- è responsabile per il processo di Capacity, Continuity e Availability Management e per il processo di Security Management garantendo:
  - il supporto all'attuazione delle misure di continuità operativa e di sicurezza ICT;
- presidia la funzione IT Operations d'Ateneo:
  - esercizio dei servizi applicativi nel proprio perimetro;
  - 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;
- collabora, di concerto con l'Assistente di Direzione, nelle attività di formazione degli utenti relativamente all'utilizzo dei servizi e degli strumenti resi disponibili dalla Divisione;

A supporto del buon funzionamento della Direzione:

- collabora con la Direzione nelle attività di definizione degli obiettivi strategici ed operativi, budgeting, acquisti, contabilizzazione e riallocazione dei costi dei servizi erogati;
- collabora con le altre strutture della Direzione per il raggiungimento degli obiettivi assegnati, per la condivisione di standard, di best and good practices e per la definizione, gestione ed evoluzione di sistemi e servizi ICT;
- in collaborazione con e a supporto del RTD presidia i processi di transizione al digitale nel proprio perimetro, in accordo con la normativa in vigore, le linee guida e le best practices a livello nazionale ed europeo.

Con riferimento all'ambito più generale dei sistemi informativi, la Divisione, in accordo con la Divisione Servizi applicativi per l'amministrazione, interoperabilità e piattaforme, cura inoltre:

- la sperimentazione e adozione di tecnologie avanzate e innovative per lo sviluppo applicativo e l'integrazione dei sistemi;
- la diffusione dello sviluppo IT secondo principi di privacy, sicurezza, accessibilità, interoperabilità, aderenza agli standard, in adesione alle linee guida nazionali ed europee per i servizi IT nella PA;



- la progettazione dei sistemi centrata sulle esigenze dell'utente, in coerenza con gli obiettivi generali stabiliti dall'Ateneo;
- il monitoraggio dell'evoluzione delle tecnologie IT e dei relativi standard di mercato per l'individuazione e la selezione degli strumenti più idonei al soddisfacimento delle esigenze espresse dall'Ateneo nell'ambito dei sistemi informativi.

### **SISTEMI INFORMATIVI A SUPPORTO DELLE ATTIVITÀ ACCADEMICHE**

- sviluppo di applicativi e soluzioni per il supporto alla didattica, ai servizi per gli studenti, al diritto allo studio, alle attività di ricerca, al sistema bibliotecario, alla comunicazione istituzionale, alla valorizzazione del patrimonio informativo, alle iniziative sportive e progetti speciali di Ateneo;
- sviluppo di strumenti di supporto per la digitalizzazione dei processi negli ambiti elencati
- sviluppo e manutenzione, per gli aspetti di tipo tecnico e le problematiche di accessibilità, del portale di Ateneo e siti collegati;
- sviluppo di soluzioni per la valorizzazione della conoscenza, sulla base del patrimonio informativo gestito nei diversi sistemi informativi dell'Ateneo;
- integrazione dei sistemi gestionali locali con piattaforme esterne di tipo enterprise, a livello nazionale, ministeriale e di fornitori di servizi certificati;
- adozione del paradigma del cloud computing nell'ambito della digitalizzazione dei processi;
- collaborazione con il responsabile di Divisione nelle attività di budgeting, acquisti, contabilizzazione e riallocazione dei costi dei servizi erogati.

### **SOLUZIONI EMERGENTI**

- presidio delle componenti tecnologiche nello sviluppo dei sistemi informativi di Ateneo, con particolare riguardo all'analisi, selezione e adozione di standard emergenti;
- sperimentazione e introduzione di elementi innovativi nell'architettura del software, nelle soluzioni per lo sviluppo applicativo e negli strumenti per l'user experience;
- identificazione e condivisione di best practice tecnologiche nello sviluppo applicativo e nella digitalizzazione dei processi, in armonia con le indicazioni delle linee guida nazionali;
- sviluppo prototipale di progetti caratterizzati da una forte componente di innovazione;
- presidio delle tecnologie per l'erogazione di servizi attraverso dispositivi mobili;
- consulenza su problematiche avanzate e innovative riguardanti lo sviluppo dei sistemi informativi;
- collaborazione con il responsabile di Divisione nelle attività di budgeting, acquisti, contabilizzazione e riallocazione dei costi dei servizi erogati.

---

### **AREA BIBLIOTECHE UNITRENT**

#### **BIBLIOTECA - ACQUISIZIONI E CONTRATTI**

- predisposizione della richiesta annuale di budget per le Biblioteche UniTrento
- verifica dell'andamento generale del budget nei limiti del finanziamento concesso, informando il Direttore
- partecipazione alle procedure per la selezione dei fornitori e la stipula dei contratti relativi alle attività SBA, anche in collaborazione con la Divisione Gare Appalti e Acquisti



- gestione degli acquisti e dei pagamenti di beni e servizi relativi a monografie, periodici e ai prestiti interbibliotecari, su delega del Dirigente, per impegni fino a 5.000 euro e per pagamenti di fatture fino a 40.000 euro
- coordinamento delle attività della Segreteria di Direzione relativamente alle attività delle Biblioteche UniTrento

#### **ACQUISIZIONE E CATALOGAZIONE PUBBLICAZIONI**

- predisposizione richiesta annuale di budget e monitoraggio del budget assegnato
- rapporti con i Delegati per le acquisizioni
- acquisizione e catalogazione in CBT di monografie a stampa e multimediali
- acquisizione e catalogazione in CBT, in Helios e in ACNP di periodici a stampa e multimediali
- rapporti costanti con i fornitori
- servizio di consulenza bibliografica, ricerche bibliografiche e redazione di bibliografie a soggetto
- manutenzione del Catalogo Bibliografico Trentino: adeguamento e aggiornamento del Catalogo in funzione delle normative catalogografiche
- rapporti con l'Ufficio SBT relativamente alle attività della Divisione
- gestione dei servizi "Nuovi libri in biblioteca" e "Testi per gli esami"
- partecipazione al progetto nazionale banca dati Essper di diritto, economia, scienze sociali
- promozione della collezione bibliografica, anche attraverso strumenti informativi messi a disposizione sul portale SBA, nonché attraverso l'adesione a iniziative a livello nazionale e internazionale.

#### **BIBLIOTECA UNIVERSITARIA DIGITALE (BUD)**

- presidio, gestione e sviluppo dei servizi e delle risorse informative digitali delle Biblioteche UniTrento
- partecipazione alle procedure di valutazione, acquisizione, organizzazione, catalogazione, accesso, gestione, conservazione, promozione delle risorse digitali
- supervisione della corretta ed efficace integrazione delle risorse informative con tutti gli strumenti di ricerca
- gestione dell'accesso on-line (autenticazione/autorizzazione) alle risorse digitali, tramite supporti diversi
- individuazione di tecnologie e standard emergenti per l'utilizzo delle risorse o di soluzioni che migliorino la ricerca dei contenuti
- partecipazione alle operazioni di negoziazione dell'accesso e dell'uso dei contenuti informativi, gestione delle licenze d'uso per le risorse digitali
- partecipazione alla selezione, test e implementazione di piattaforme gestionali di nuova generazione, in collaborazione con l'Ufficio per il Sistema bibliotecario Trentino
- gestione e sviluppo del sito web delle Biblioteche UniTrento, con particolare cura dell'efficacia della comunicazione, del supporto ai servizi e dell'integrazione dei servizi d'accesso alle risorse elettroniche nel portale
- gestione del servizio help desk per problemi di accesso e/o utilizzo dei contenuti delle risorse digitali
- gestione di statistiche relative alle Biblioteche UniTrento



- analisi statistiche sull'uso di strumenti e risorse online ed indagini sull'user satisfaction
- promozione delle attività e dei servizi delle Biblioteche UniTrento mediante news, email, social media, materiale cartaceo e ogni altro mezzo di comunicazione
- progettazione e coordinamento fra le Biblioteche UniTrento delle iniziative di formazione in ambito bibliografico-bibliotecario, dirette agli utenti interni ed esterni
- attività promozionali su risorse, strumenti e servizi online, anche in collaborazione con le singole biblioteche
- partecipazione all'aggiornamento, implementazione e standardizzazione di cataloghi locali e nazionali (aggiornamento del posseduto delle Biblioteche UniTrento nel Catalogo nazionale dei periodici ACNP).

## **BIBLIOTECA UNIVERSITARIA CENTRALE (BUC)**

- coordinamento e verifica delle aree presidiate: pianificazione, programmazione, determinazione budget e gestione delle attività della propria struttura
- coordinamento del personale, gestione della collezione bibliografica e degli spazi
- gestione, promozione e sviluppo dei servizi di consultazione e prestito locale e, in generale, dei servizi al pubblico
- servizio di prestito interbibliotecario provinciale, nazionale e internazionale
- attività di ricerca e controllo bibliografico per lo sviluppo della collezione
- servizio di consulenza bibliografica (reference) e ricerche bibliografiche a soggetto
- attività di formazione bibliografica per gli ambiti di competenza della BUC
- promozione della biblioteca come centro di cultura e di rappresentanza

## **SALE Buc**

- presidio logistico, vigilanza, attivazione norme e procedure relativamente al funzionamento di impianti e apparati e ai flussi di utenza e di attività
- presidio e controllo sul funzionamento dei servizi: controllo di qualità, analisi di processi, reportistica di risultato
- controllo e presidio sulla dislocazione a scaffale della collezione bibliografica
- controllo e partecipazione alle attività bibliografiche di selezione, informazione e catalogazione
- collaborazione con gli uffici centrali nelle varie attività

## **PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO NAZIONALE/INTERNAZIONALE**

- prestito interbibliotecario e fornitura di articoli per utenti UNITN (Borrowing): gestione richieste degli utenti, sia UNITN che esterni, ricevimento del materiale, contabilizzazione delle spese
- prestito interbibliotecario e fornitura di articoli per biblioteche (Lending): evasione delle richieste provenienti da biblioteche esterne al Sistema Bibliotecario Trentino e relative attività amministrativo-contabili
- promozione e sviluppo del servizio



## **BIBLIOTECHE SCIENTIFICHE (SCIENZE, INGEGNERIA, SCIENZE COGNITIVE)**

- coordinamento e verifica delle aree presidiate: pianificazione, programmazione, budget e gestione delle attività della propria struttura
- gestione servizi di consultazione e prestito
- gestione del personale, delle collezioni e degli spazi
- controllo della manutenzione ordinaria degli spazi: contatti con il servizio manutenzione per un pronto intervento nella soluzione delle criticità relative agli spazi
- coordinamento servizi per l'utenza
- coordinamento delle attività dei Responsabili delle Sale
- attività di ricerca e controllo bibliografico per lo sviluppo della collezione libraria
- controllo e partecipazione alle operazioni di catalogazione e collocazione
- servizio di consulenza bibliografica (reference) e ricerche bibliografiche a soggetto
- attività di formazione bibliografica per gli ambiti di competenza delle Biblioteche Scientifiche
- partecipazione e collaborazione con gli Uffici centrali per l'aggiornamento costante della collezione dei testi per gli esami mediante l'incremento della collezione di risorse cartacee ed elettroniche
- collaborazione con la Divisione Promozione e Valutazione della Produzione Scientifica e con gli uffici coinvolti nella gestione dei prodotti della ricerca, per l'assistenza ai docenti nell'inserimento delle pubblicazioni in IRIS, nel controllo e nella validazione dei prodotti della ricerca
- promozione di eventi UniTrento, anche attraverso la compilazione e la pubblicazione periodica di bibliografie tematiche

## **SALE BIBLIOTECHE SCIENTIFICHE**

**SALA BIBLIOTECA DI SCIENZE (BUP)**

**SALA BIBLIOTECA DI INGEGNERIA (BUM)**

**SALA BIBLIOTECA DI SCIENZE COGNITIVE (BUR)**

- gestione servizi di consultazione e prestito
- coordinamento del personale delle sale
- partecipazione alla formazione dell'utenza e del personale di sala
- controllo qualità della descrizione catalografica del materiale delle biblioteche
- ricerche bibliografiche a soggetto, collaborazione nelle attività di catalogazione e collocazione del materiale ordinato
- servizi di consulenza bibliografica agli utenti
- collaborazione con gli uffici centrali nelle varie attività