

Report

Dati 2019

A cura di: Dr.ssa Beatrice Catinella, Dr.ssa Sara Legnaro

Aggiornato al

04/02/2020

Sommario

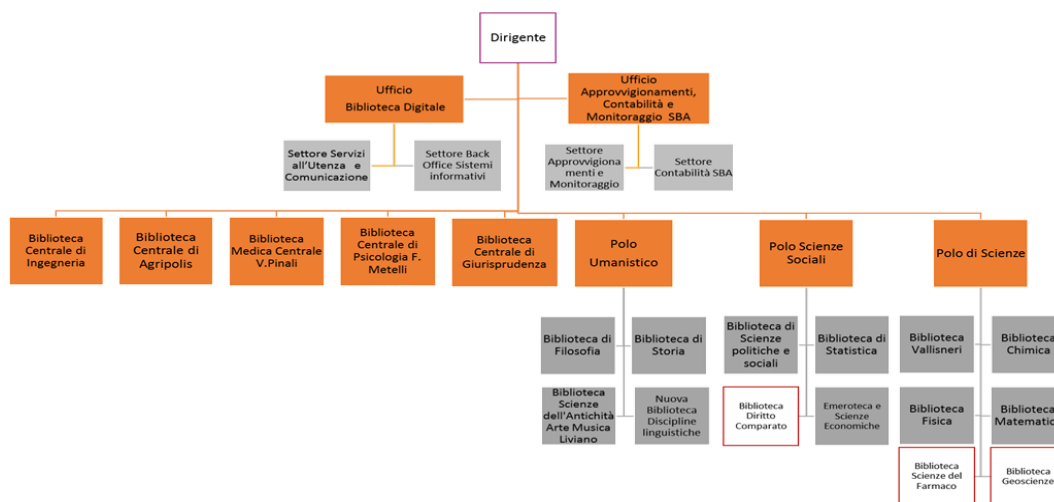
DATI GENERALI	2
SPAZI.....	3
DOTAZIONE DOCUMENTARIA SUPPORTO FISICO.....	4
DOTAZIONE DOCUMENTARIA SUPPORTO DIGITALE.....	5
SERVIZI DI BIBLIOTECA/1	6
SERVIZI DI BIBLIOTECA/2	7
SERVIZI CENTRALI.....	8
SERVIZI CENTRALI/2	9
PERSONALE.....	10
SODDISFAZIONE UTENZA/1	11
SODDISFAZIONE UTENZA/2	12
SODDISFAZIONE UTENZA/3	13
SODDISFAZIONE UTENZA/4	14
TERZA MISSIONE - TRASFERIMENTO DELLA CONOSCENZA E RAPPORTI CON IL TERRITORIO.....	15
Principali fonti dei dati.....	16

I dati presenti nel Report sono riferibili, a seconda del tipo di misura, al 31/12/2019 o all'anno solare 2019.

DATI GENERALI

Il Sistema Bibliotecario di Ateneo (SBA) è organizzato in:

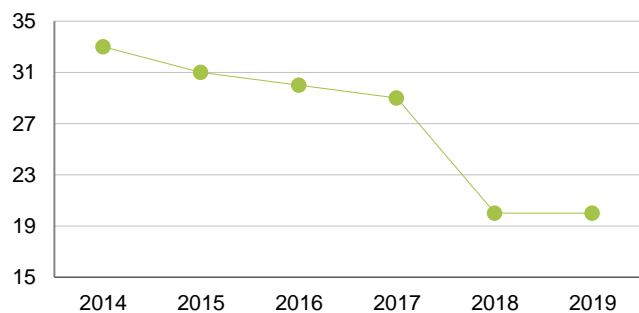
Biblioteche Centrali e Biblioteche Disciplinari, quest'ultime coordinate in **Poli**. Le Biblioteche Centrali e Disciplinari possono essere a loro volta articolate in più punti di servizio. **Uffici e Settori centrali** che presidiano le attività relative ai servizi della Biblioteca Digitale, all'Infrastruttura informatica, agli Approvvigionamenti, alla Contabilità e Monitoraggio



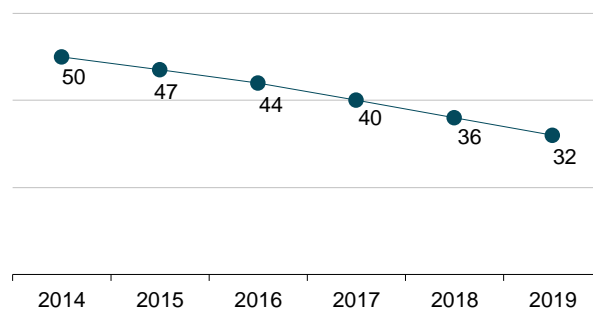
Biblioteche Centrali	5
Biblioteche Disciplinari	14
Poli	3
Uffici	2
Settori	4

1461	Ore settimanali totali di apertura nello SBA considerando tutte le biblioteche e tutti i punti di servizio
55,3	Ore di aperture settimanale media per biblioteca, considerando come orario di apertura di una biblioteca l'orario più ampio dei suoi punti di servizio

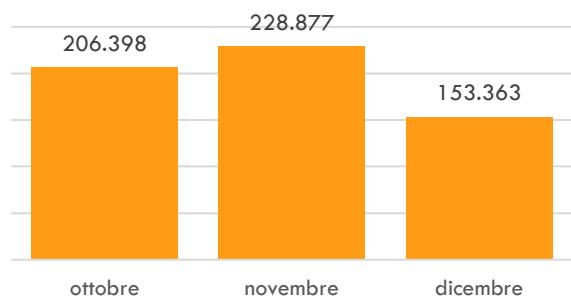
Biblioteche - Serie storica



Punti di servizio - Serie storica



Entrate complessive



Da ottobre è stato implementato nello SBA un **sistema integrato di monitoraggio dell'affluenza (AFFLUENCES)**. Dei sensori rilevano gli utenti presenti nelle strutture inviando il dato ad una App che in tempo reale mostra il tasso di occupazione di ciascuna biblioteca. Gli studenti possono quindi verificare le disponibilità ed orientandosi nella scelta del posto di studio.

Nella App, oltre a pubblicare informazioni di interesse per l'utenza riguardanti la biblioteca, è fornito un servizio di prenotazione di posti e sale di coworking.

¹ Si segnala che nel grafico è stata aggiunta al conteggio totale anche la Biblioteca di Conservazione dell'Orto Botanico, mentre non sono incluse così come nel 2019, la Mediateca del Cla e la Biblioteca del Centro per la Storia dell'Università che, pur collaborando e condividendo il catalogo di Ateneo, non sono gestite direttamente dal Sistema Bibliotecario.

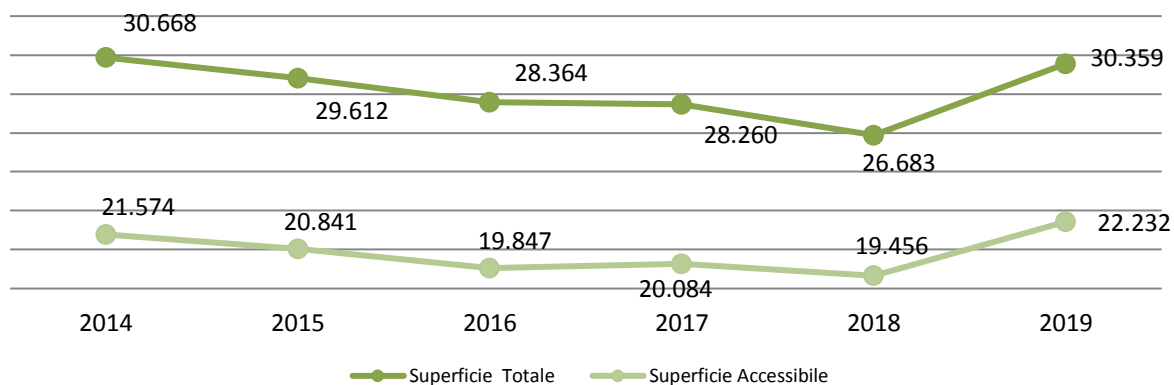
² Le biblioteche sono state chiuse dal 21/12/2019 al 31/12/2019 a causa del trasferimento dell'infrastruttura tecnologica

SPAZI

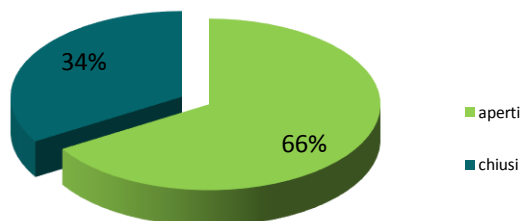
Superficie totale: 30.359,17 mq
Superficie accessibile al pubblico: 22.232,25 mq
Scaffalatura totale: 72.576 ml
Posti a sedere: 2.554
Postazioni dedicate ai disabili: 28
Postazioni informatiche al pubblico: 286
Altre postazioni attrezzate: 16

Nell'ottobre 2019 è stata aperta la **Biblioteca Beato Pellegrino di Studi Letterari, Linguistici, Pedagogici e dello Spettacolo**, la più grande biblioteca del Sistema Bibliotecario con 6614 mq di superficie totale, 11793 metri lineari di scaffalatura e 489 posti a sedere

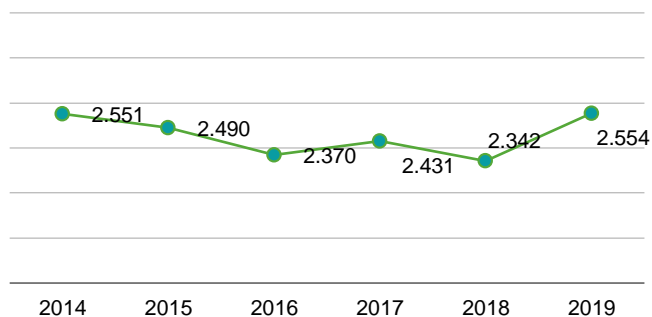
Superfici - Serie storica



Metri lineari di scaffali



Posti di Lettura - Serie storica

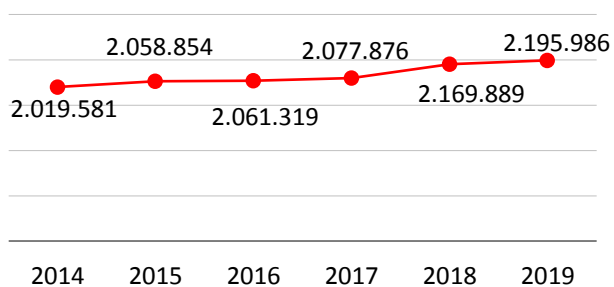


DOTAZIONE DOCUMENTARIA SUPPORTO FISICO

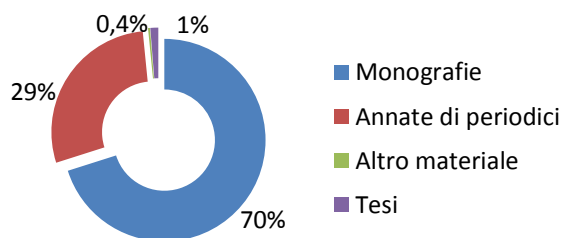
Patrimonio complessivo: 2.195.986
Monografie: 1.539.388
Annate di periodici: 622.187
Altro materiale cartaceo: 1.063
Altro materiale non cartaceo: 6.709
Tesi di laurea/dottorato: 27.702
Nuove accessioni totali: 25.749
Abbonamenti a periodici cartacei: 2.987

[La categoria "Monografie" include le categorie: Atlante, Manoscritto, Monografia, Opuscolo, Antiquariato.
 La categoria "Altro materiale cartaceo" include le categorie: Carta geografica, Manifesto, Musica a stampa, Stampa.
 La categoria "Altro materiale non cartaceo include le categorie: Compact Disc, Diapositiva, Microfilm, Microscheda, Oggetto Digitale...]

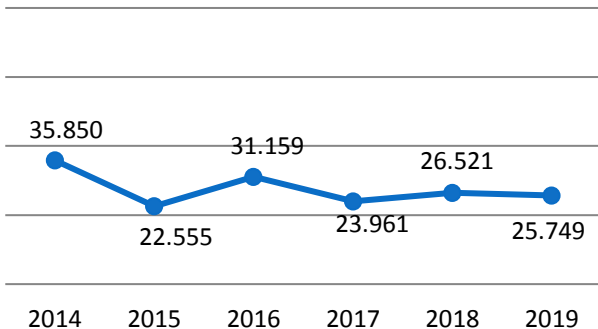
Patrimonio totale - Serie storica



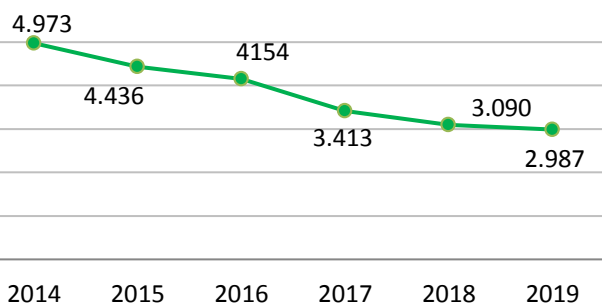
Patrimonio Totale 2019



Nuove accessioni - Serie storica



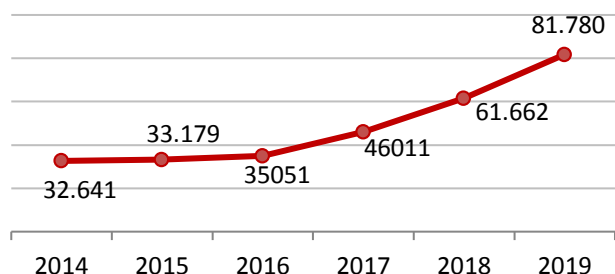
Periodici cartacei correnti - Serie storica



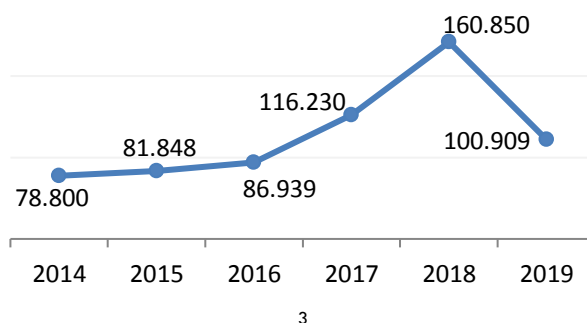
DOTAZIONE DOCUMENTARIA SUPPORTO DIGITALE

Periodici elettronici totali disponibili a catalogo 161.820 di cui a pagamento 81.780
Libri elettronici totali disponibili a catalogo 439.716 di cui a pagamento 100.909
Banche dati totali 780 di cui a pagamento 260

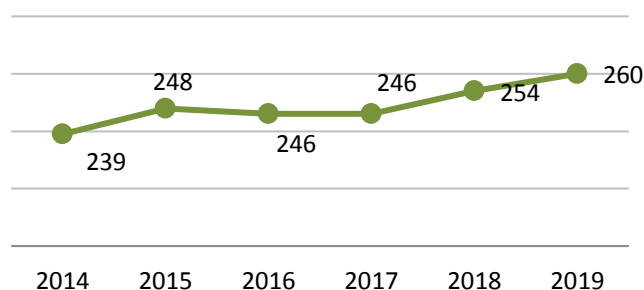
**Periodici elettronici in abbonamento -
Serie storica**



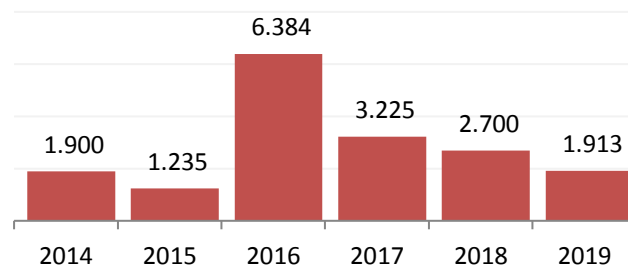
Libri elettronici - Serie storica



**Banche dati in abbonamento -
Serie storica**



PHAIDRA - numero di documenti caricati



Numero di documenti caricati nell'anno: 1.913
Oggetti digitali caricati nell'anno: 10.481

◀ [Phaidra (Permanent Hosting, Archiving and Indexing of Digital Resources and Assets) sistema di gestione e archiviazione a lungo termine degli oggetti digitali per la ricerca e per la didattica, mantenuto in collaborazione con l'Università di Vienna dal 2010. Un documento digitale può comprendere più oggetti digitali]

Record totali in Padua@thesis: 41.714
Record caricati in Padua@thesis nell'anno: 1.833

◀ [Padua@thesis è l'archivio digitale del Sistema Bibliotecario di Ateneo per il deposito delle tesi di laurea dell'Università degli Studi di Padova. ⁴]

Documenti pubblicati in Padua@research: 6.009
Documenti caricati in Padua@research nell'anno: 405

◀ [Padua@research è l'archivio istituzionale per il deposito dei lavori di ricerca ad accesso aperto e delle tesi di dottorato dell'Università degli studi di Padova. ⁵]

³ Nel dato 2018 erano inclusi due cataloghi editoriali che non sono stati successivamente rinnovati

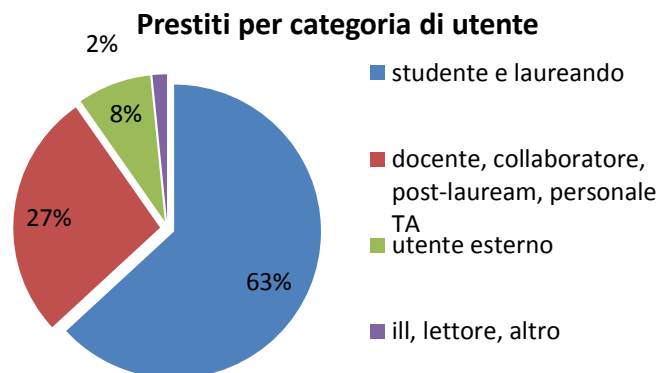
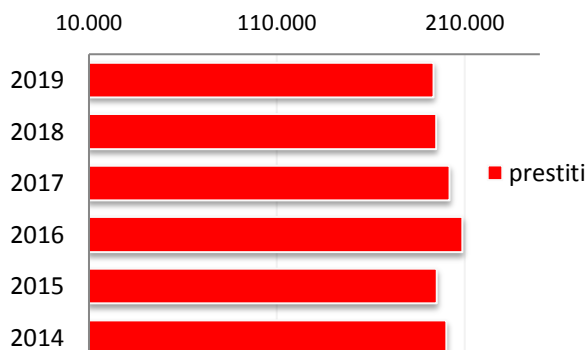
⁴ Maggiori informazioni sul sito del servizio: <http://tesi.cab.unipd.it/> Per i dati di utilizzo vd. la scheda Servizi Centrali/2

⁵ Maggiori informazioni sul sito del servizio: <http://paduaresearch.cab.unipd.it/> Per i dati di utilizzo vd. la scheda Servizi Centrali/2

SERVIZI DI BIBLIOTECA/1

Prestiti totali: 193.540

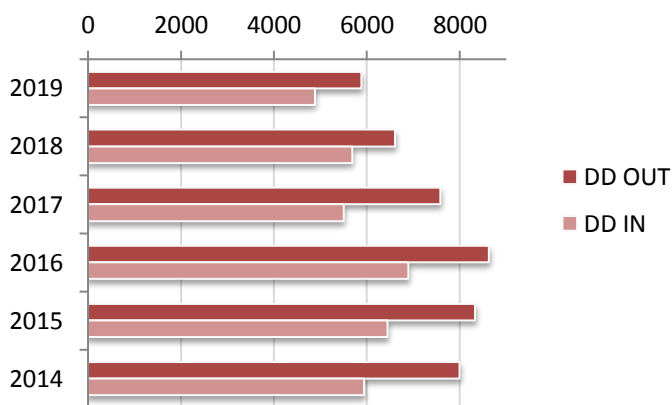
[Il Sistema Bibliotecario si impegna a favorire e agevolare l'utilizzo del materiale documentario permettendo agli utenti di prenderlo in prestito con tempi e modalità definite.]



[Il Sistema Bibliotecario si impegna a fornire copia cartacea di articoli di riviste e parti di libri, nel rispetto della normativa vigente sul diritto di autore e delle licenze in atto⁶]

[Il Servizio di **Document Delivery** /Fornitura documenti è svolto prevalentemente attraverso la piattaforma NILDE.⁷ i dati si riferiscono alle sole statistiche Nilde]

Document Delivery OUT: 5.881
Document Delivery IN: 4.885
Document Delivery intrateneo: 178



DD OUT	Spedizione di articoli/parti di libro delle biblioteche dell'Ateneo a biblioteche/enti esterni
DD IN	Richieste di fornitura di documenti non posseduti dall'Ateneo inviate a biblioteche esterne
DD INTRATENEEO	Fornitura intrateneo agli utenti autorizzati di documenti posseduti dal Sistema Bibliotecario

⁶ Cfr. Carta dei Servizi alla pagina "Fornitura documenti agli utenti del Sistema Bibliotecario di Ateneo":

<http://bibliotecadigitale.cab.unipd.it/carta-dei-servizi/fornitura-documenti>

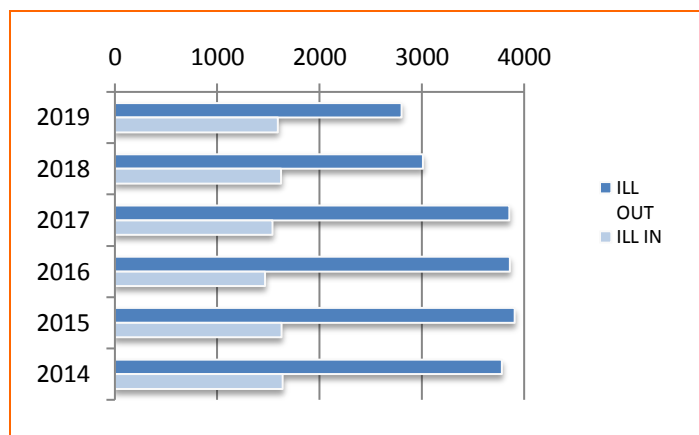
⁷ Maggiori informazioni sul sito del servizio: <http://nilde.bo.cnr.it/>

SERVIZI DI BIBLIOTECA/2

[Il **prestito interbibliotecario** (ILL Inter Library Loan) è un servizio che permette la circolazione di libri fra biblioteche ed enti culturali e di ricerca in Italia e all'estero.^{8]}

[Il servizio è gestito dall'Ufficio Centrale per il Prestito Interbibliotecario (UCPI)^{9]}

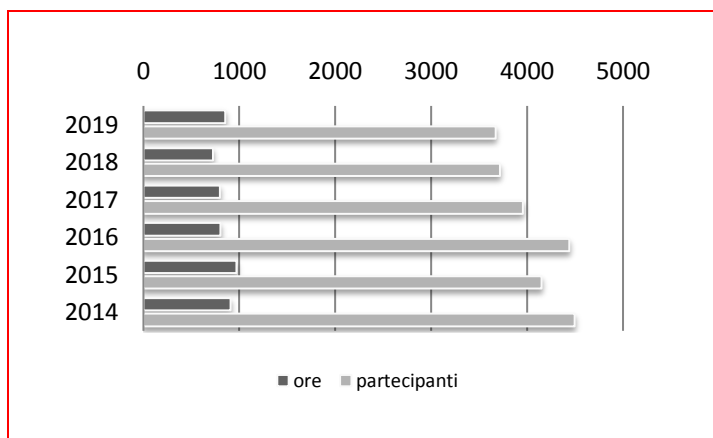
Prestiti interbibliotecari OUT: 2.800
Prestiti interbibliotecari IN: 1.591



ILL OUT	Spedizione di libri delle biblioteche dell'Ateneo a biblioteche/enti esterni
ILL IN	Richieste di prestito di libri non posseduti dall'Ateneo inviate a biblioteche esterne

Richieste di reference: 328
Utenti assistiti: 312

[Il Sistema Bibliotecario si impegna a fornire **consulenza bibliografica** agli utenti con bibliotecari esperti nel recupero di informazioni documentarie tramite fonti scientificamente validate.^{10]}



Corsi di formazione all'utenza: 332
Ore di corsi di formazione all'utenza: 852
Partecipanti ai corsi di formazione: 3.670

[Il Sistema Bibliotecario si impegna ad organizzare **laboratori** sull'uso di strumenti e risorse per la ricerca bibliografica. I laboratori possono essere organizzati con diversi livelli di approfondimento.]

⁸ Dal sito del servizio: <http://bibliotecadigitale.cab.unipd.it/cosa-cerchi/ill/prestito-interbibliotecario>

⁹ Maggiori informazioni si trovano sul sito del servizio (cfr. nota 8) e all'interno della Carta dei Servizi alla pagina: <http://bibliotecadigitale.cab.unipd.it/carta-dei-servizi/prestito-interbibliotecario>

¹⁰ Cfr. Carta dei Servizi alla pagina "Consulenza bibliografica": <http://bibliotecadigitale.cab.unipd.it/carta-dei-servizi/consulenza-bibliografica>

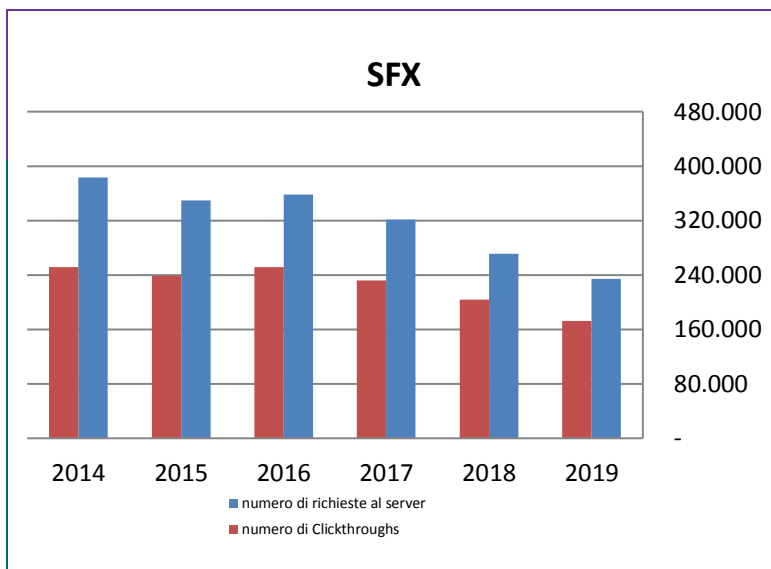
SERVIZI CENTRALI

Richieste al server SFX: 234.540
Clickthroughs SFX: 172.221

[SFX è uno strumento grazie al quale dai cataloghi e dalle banche dati, attraverso il pulsante AireGo, è possibile accedere a un menu di servizi disponibili per il record bibliografico selezionato (accesso full-text, richiesta di fornitura documenti, ecc.).¹¹]

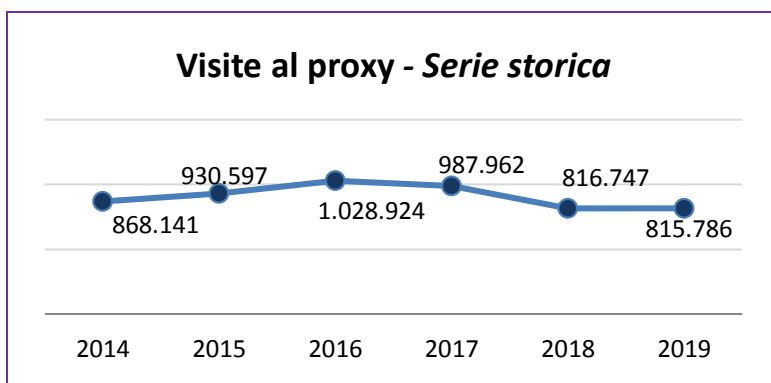
[Richieste al server: numero di click sul pulsante AireGo da catalogo o altri servizi]

[Clickthroughs: click/richieste ricevute da uno specifico servizio presente nel menu dei servizi AireGo.]



Visite al Proxy: 815.786

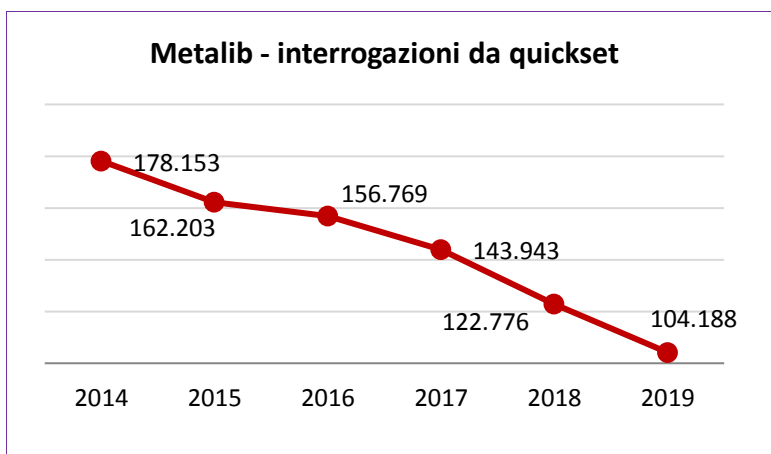
[Il servizio **Auth-Proxy** consente la consultazione da fuori rete di Ateneo (sia dall'Italia sia dall'estero) di periodici elettronici e banche dati acquistati dal Sistema Bibliotecario di Ateneo.¹²]



Metalib, interrogazioni da quickset: 104.188

[**Metalib**: servizio che fornisce un'interfaccia per la navigazione e la metaricerca tra le risorse elettroniche.]

[Quickset: set di risorse selezionate per area disciplinare per la ricerca simultanea.¹³]



¹¹ Maggiori informazioni sul sito del fornitore del servizio: <http://www.exlibrisgroup.com/it/category/PanoramiciSFX>

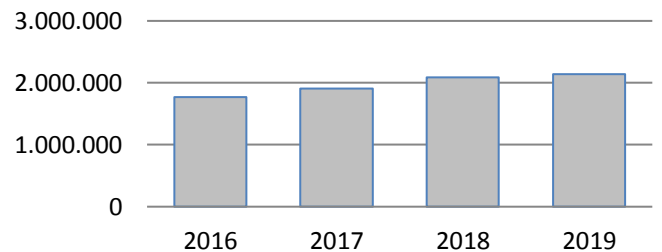
¹² Maggiori informazioni alla pagina: <http://bibliotecadigitale.cab.unipd.it/bd/auth-proxy>

¹³ Maggiori informazioni alla pagina: <http://bibliotecadigitale.cab.unipd.it/cosa-cerchi/articoli-e-banchedati>

SERVIZI CENTRALI/2

Numero di articoli scaricati da periodici elettronici: 2.137.829

n di articoli scaricati- Serie storica



Download da Padua@thesis: 141.456

▶ *[Padua@thesis è l'archivio digitale del Sistema Bibliotecario di Ateneo per il deposito delle tesi di laurea dell'Università degli Studi di Padova.¹⁴]*

Download da Padua@research: 33.939

▶ *[Padua@research è l'archivio istituzionale per il deposito dei lavori di ricerca ad accesso aperto e delle tesi di dottorato dell'Università degli studi di Padova ¹⁵]*

Visite all'OPAC complessive: 766.056

▶ *[Il catalogo del Sistema Bibliotecario Padovano è il risultato della collaborazione tra il Centro di Ateneo per le Biblioteche e le principali istituzioni bibliotecarie cittadine. La gestione biblioteconomica ed i servizi del catalogo sono curati dal CAB, la gestione informatica del database e dei collegamenti di rete dall' Area Servizi Informatici di Ateneo.¹⁶]*

*[Servizio di supporto alla pubblicazione **Open Access**]*

▶ **numero di handle/documenti analizzati: 3.047**
numero di handle/documenti validati: 1.522

*[Il servizio **AIUTO** fornito dal Sistema Bibliotecario di Ateneo dell'Università di Padova è un servizio di supporto online rivolto a tutti: utenti istituzionali e utenti esterni.¹⁷]*

▶ **Richieste prese in carico dall'helpdesk: 659**

Monografie inviate dal NAL alle biblioteche: 2.485
Articoli inviati dal NAL alle biblioteche: 584

▶ *[Il Nuovo Archivio di Legnaro (NAL) dell'Università degli Studi di Padova fa parte del Sistema Bibliotecario di Ateneo, è il deposito di materiale bibliografico delle biblioteche dello SBA e collabora per rendere fruibile il patrimonio qui conservato.]*

Utenti del servizio Libro In Formato Alternativo: 84
Numero richieste: 478

▶ *[Il servizio **LFA** ¹⁸ supporta nel loro percorso di studi gli studenti con disabilità motorie gravi, ipovedenti, non vedenti e con diagnosi di dislessia fornendo loro testi d'esame e/o articoli in formato alternativo.]*

¹⁴ Maggiori informazioni sul sito del servizio: <http://tesi.cab.unipd.it/>

¹⁵ Maggiori informazioni sul sito del servizio: <http://paduaresearch.cab.unipd.it/>

¹⁶ Maggiori informazioni nella sezione Info/Aiuto sul sito del servizio: <http://catalogo.unipd.it>

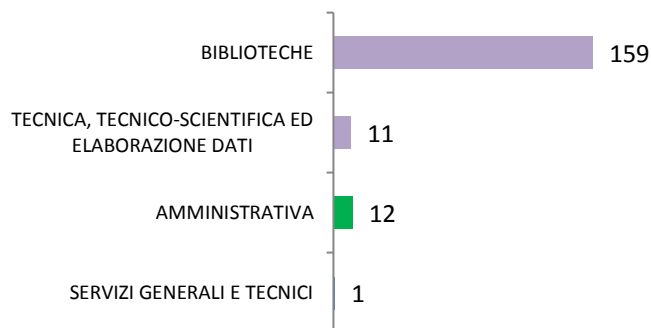
¹⁷ Maggiori informazioni alla pagina del servizio: <http://bibliotecadigitale.cab.unipd.it/aiuto>

¹⁸ Maggiori informazioni alla pagina del servizio: <http://bibliotecadigitale.cab.unipd.it/cosa-cerchi/libri-in-formato-alternativo>

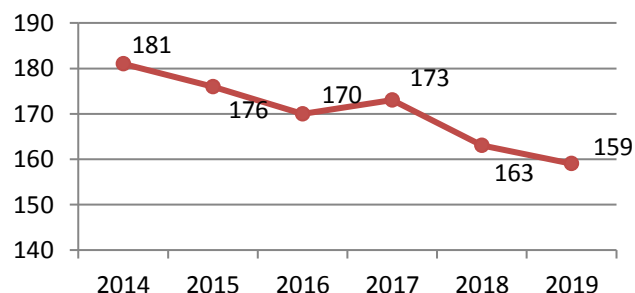
Totale persone incardinate SBA: 183
Totale Full Time Equivalent: 172

[Full Time Equivalent: numero di unità a tempo pieno, es: due lavoratori con part-time al 50% costituiscono 1 FTE]

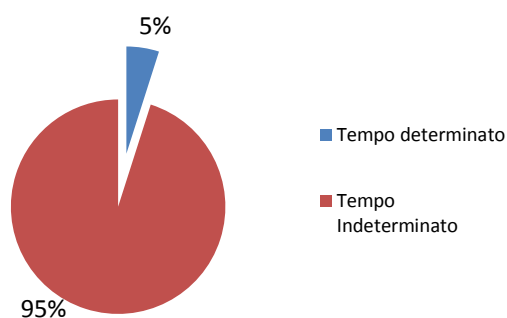
Personale per area



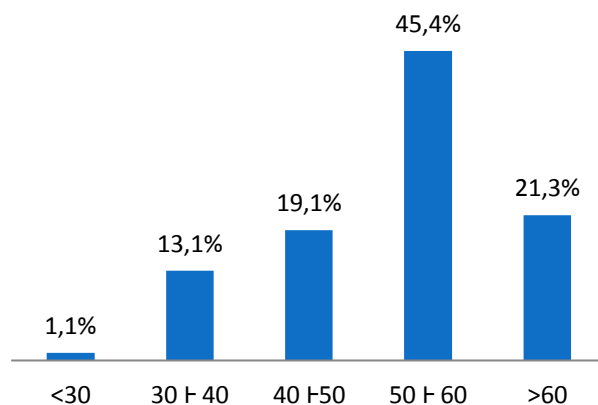
PTA area bibliotecaria



PTA SBA per durata di contratto



Personale SBA per età



N volontari del servizio civile nazionale e regionale: 23
Numero studenti part-time attivati: 112

[Ogni anno gli studenti possono concorrere per svolgere collaborazioni a tempo parziale con l'Ateneo, per una durata massima di 200 ore.¹⁹]

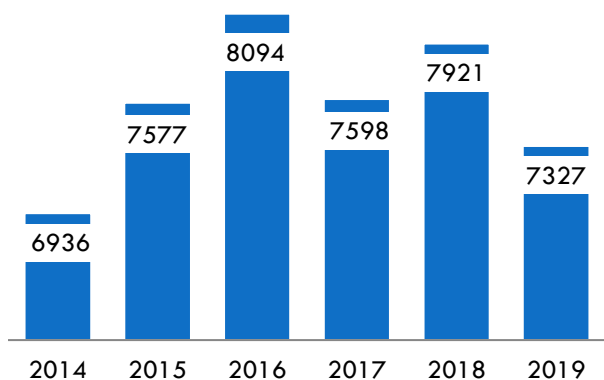
[L'estensione dell'orario di apertura in alcune biblioteche dello SBA è garantito da una cooperativa di servizi che mette a disposizione alcuni operatori che sostituiscono il personale strutturato nella fascia di orario prolungato]

Numero ore lavorate dagli operatori: 15.021
Ore di apertura garantite dalla cooperativa: 7.140
Biblioteche con orario prolungato: 11

¹⁹ Maggiori informazioni alla pagina: <http://www.unipd.it/servizi/stage-lavoro/collaborare-lateneo/collaborazioni-tempo-parziale-studenti>

SODDISFAZIONE UTENZA/1

N. questionari raccolti - Serie storica



Decimo anno consecutivo di rilevazione

Biblioteche coinvolte: 24

Settimane di rilevazione: 3 (2°, 3° e 4° settimana di maggio)

Rilevatori: 8 studenti 200h

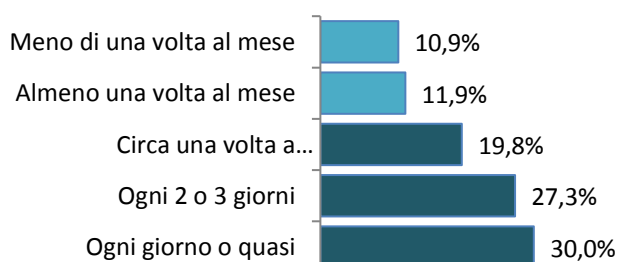
Questionari raccolti: 7.327

Giudizio medio complessivo: 8,4

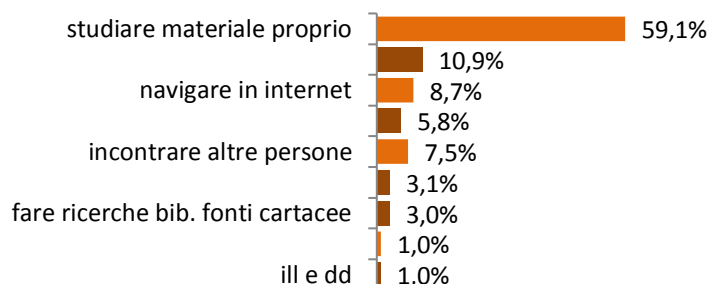
Indagine sull'approccio degli studenti ai servizi delle biblioteche dell'Ateneo.

Il piano di rilevazione ha previsto lo stesso numero di passaggi di ugual durata in tutte le biblioteche con un calendario che rispetta l'equilibrio tra mattine e pomeriggi e tra i diversi giorni della settimana.²⁰

D. Quante volte si reca in questa biblioteca di solito?

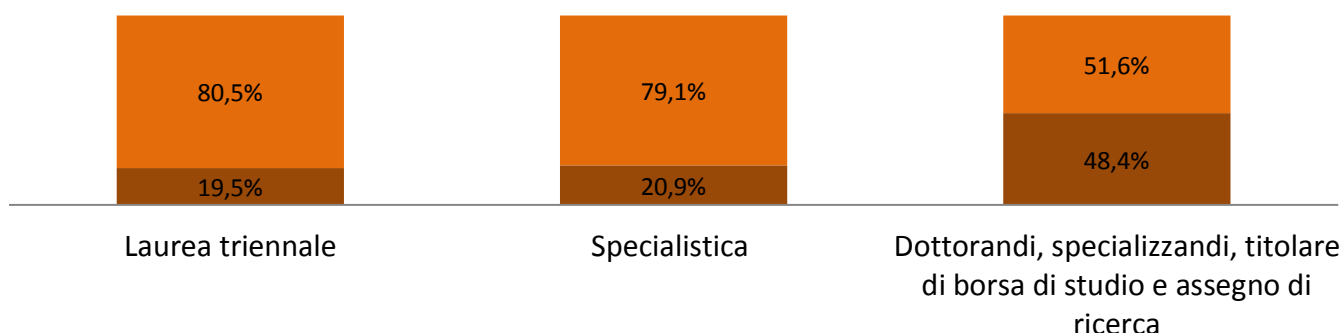


D1. per quale motivo oggi si è recato in biblioteca?



% motivi di frequenza per tipologia di utente

■ Utilizzo dei servizi avanzati ■ Altri motivi

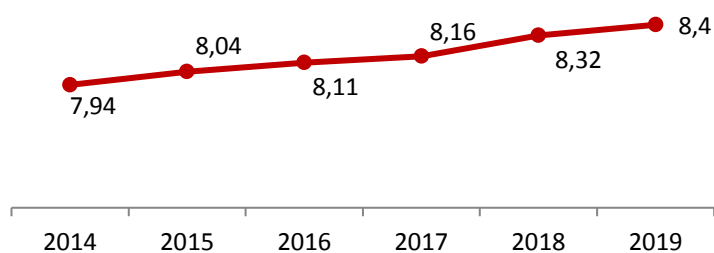


Con questa indagine si confermano le modalità, già precedentemente rilevate, con le quali gli utenti utilizzano le strutture bibliotecarie. Gli studenti frequentano assiduamente le biblioteche utilizzandone in modo principale i servizi basilari. I comportamenti, però, si differenziano a seconda della tipologia di utente, del tipo di corso, degli anni di iscrizione e dell'area. Se nei primi anni di università gli studenti si avvicinano alle biblioteche con modalità più da aula studio, diventano poi utilizzatori maturi e pertinenti ricorrendo in modo un po' più intenso ai servizi specializzati offerti dalle biblioteche.

²⁰ I dati completi sono visibili e scaricabili alla pagina: https://bibliotecadigitale.cab.unipd.it/chi_siamo/monitoraggio-sba-folder/2019_Indaginesullasoddisfazione.pdf

SODDISFAZIONE UTENZA/2

E. Giudizio complessivo



Il giudizio complessivo degli utenti sul Sistema Bibliotecario è sempre molto elevato e si mantiene costante nel tempo. Gli aspetti più graditi sono relativi al personale mentre spazi e orari di apertura restano sempre argomenti rispetto ai quali lo studente ha aspettative maggiori e tendono quindi ad essere considerate un po' meno favorevolmente.

Per quanto riguarda i servizi i più graditi sono anche quelli più utilizzati: la sala di lettura e il prestito.²¹

F. Soddisfazione aspetti	Media 2019
Orari apertura	7,7
Spazi	7,9
Facilità di reperire volumi o articoli necessari	8
Copertura disciplinare del materiale bibliografico	8,1
Capacità del personale a dare informazioni utili	8,5
Cortesia e disponibilità del personale	8,6

G. Soddisfazione servizi	Media 2019
Sala lettura	8,43
Postazioni informatiche	7,70
Prestito	8,44
ILL	7,91
DD	8,01
Reference	8,10
Fotoriproduzione	7,83



Questionari che contenevano suggerimenti scritti: 3.877

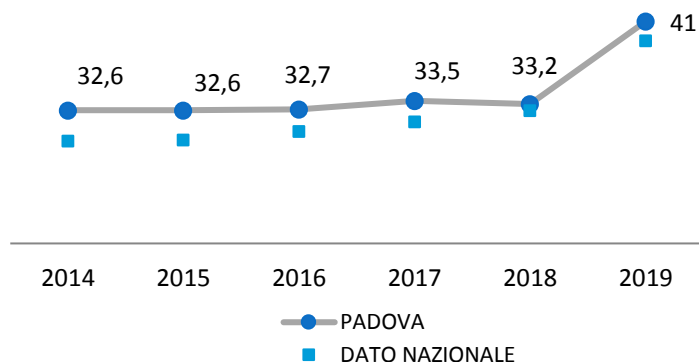
Suggerimenti totali: 8.514

Anche quest'anno sono state analizzate le risposte aperte scritte nel retro del questionario dagli utenti.

Si richiedono commenti divisi a seconda dell'argomento. Spesso i rispondenti fornivano ben più di un suggerimento su tutti o quasi gli ambiti segnalati. Delle volte, semplicemente, scrivevano commenti favorevoli, rimarcando in questo modo il giudizio di soddisfazione già dimostrato nella parte strutturata del questionario.

²¹ I dati completi sono visibili e scaricabili alla pagina: http://bibliotecadigitale.cab.unipd.it/chi_siamo/monitoraggio-sba-folder/Indaginesullasoddisfazione2018.pdf

**ALMALAUREA - Valutazione delle biblioteche
(prestito/consultazione, orari di apertura ...) - %
di "decisamente positivo"**



Intervistati AlmaLaurea:

% di "decisamente positivo": 41

% di "abbastanza positivo": 52,1

[Il consorzio AlmaLaurea assicura ai 75 Atenei aderenti, al MIUR, all'Agenzia Nazionale di Valutazione del Sistema Universitario e della Ricerca (ANVUR) basi documentarie attendibili per favorire i processi decisionali e la programmazione delle attività di formazione, orientamento e servizio per gli studenti. Inoltre, monitora i percorsi di studio degli studenti e analizza le caratteristiche e le performance dei laureati sul fronte accademico e sul fronte occupazionale, consentendo il confronto fra differenti corsi e sedi di studio..²²]

²² Descrizione tratta dal sito del Consorzio, alla pagina <http://www.almalaurea.it>

I dati completi relativi alla XX indagine sono disponibili alla pagina <http://www2.almalaurea.it/cgi-php/universita/statistiche/tendine.php?LANG=it&config=profilo>

SODDISFAZIONE UTENZA/4

Gradimento Servizio AIUTO	9,27
---------------------------	------

◀ [Rilevazione del gradimento del servizio Aiuto avviene alla chiusura di ogni ticket proponendo all'utente un link tramite il quale compilare una form online. La scala utilizzata è da 1 a 10]

SODDISFAZIONE CORSI ALL'UTENZA	Giudizio medio complessivo
Totale corsi valutati	268
Media dei giudizi complessivi dei corsi valutati	4,3

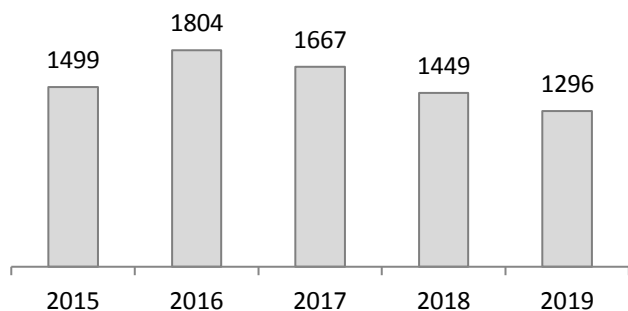
◀ [Rilevazione della soddisfazione dei corsi all'utenza. Al termine del corso viene chiesto di compilare un questionario di gradimento on line. Si chiedono giudizi specifici su singoli aspetti e un giudizio complessivo. La scala utilizzata è da 1 a 5]

TERZA MISSIONE - TRASFERIMENTO DELLA CONOSCENZA E RAPPORTI CON IL TERRITORIO

Utenti esterni tesserati nell'anno: 1.296
Prestiti fatti agli utenti esterni: 15.629

◀ *[Utenti esterni: tutti coloro che non rientrano fra gli utenti istituzionali e che siano maggiorenni. Gli utenti esterni possono accedere ai servizi del Sistema Bibliotecario richiedendo la tessera a loro riservata presso una delle biblioteche dell'Ateneo.²³]*

Utenti esterni tesserati nell'anno



Numero studenti in alternanza scuola - lavoro: 13
Ore studenti in alternanza scuola - lavoro: 485
Convenzioni attive con istituzioni del territorio: 16

▲ *[Le convenzioni con le istituzioni del territorio riguardano l'utilizzo del catalogo e dei servizi del Sistema Bibliotecario]*

Mostre virtuali disponibili 11

◀ *[Le mostre virtuali e percorsi tematici online che divulgano i contenuti digitali presenti in Phaidra, il sistema di gestione e archiviazione a lungo termine degli oggetti digitali per la ricerca e per la didattica, sono realizzate utilizzando MOVIO, software Open source sviluppato dall'Istituto centrale per il catalogo unico delle biblioteche italiane (ICCU).]*

²³ Cfr. Carta dei Servizi alla pagina "Utenti del Sistema Bibliotecario di Ateneo": <http://bibliotecadigitale.cab.unipd.it/carta-dei-servizi/utenti-del-sistema-bibliotecario-di-ateneo>

La definizione e le condizioni di prestito in vigore si trovano, invece, alla pagina "Prestito locale": <http://bibliotecadigitale.cab.unipd.it/carta-dei-servizi/prestito-locale>

Principali fonti dei dati

QUESTIONARIO ANNUALE

ore di apertura
superfici
scaffalature
postazioni
abbonamenti a periodici cartacei
tesi di laurea e dottorato cartacee
studenti in alternanza scuola - lavoro
richieste di consulenza bibliografica e numero utenti
numero volontari del servizio civile nazionale e regionale
numero studenti part-time attivati
numero di monografie e articoli movimentati dal NAL
utenti del servizio Libro In Formato Alternativo e numero richieste

GESTIONALE ALEPH

monografie
annate di periodici
altro materiale
nuove accessioni
prestiti
prestiti interbibliotecari attivi e passivi
utenti esterni
prestiti fatti ad utenti esterni

SFX

periodici elettronici
richieste al server SFX e Clickthroughs

METALIB

banche dati
interrogazioni di quikset

OPAC

libri elettronici

NILDE

document delivery attivi e passivi

DB C.O.U.N.T.E.R.(<http://www.projectcounter.org>)

numero di articoli e di ebook scaricati dai principali editori scientifici che hanno adottato lo standard internazionale COUNTER per il confronto dei dati

PADUA@THESIS, PADUA@RESEARCH

tesi di laurea
tesi di dottorato

GESTIONALE CORSI SBA

ore di corsi di formazione all'utenza
partecipanti ai corsi di formazione
grado di soddisfazione dei corsi

GIADA

personale incardinato SBA
tempi determinati
personale per area e polo

DB PHAIDRA

oggetti digitali caricati nel database

OTRS

servizio AIUTO