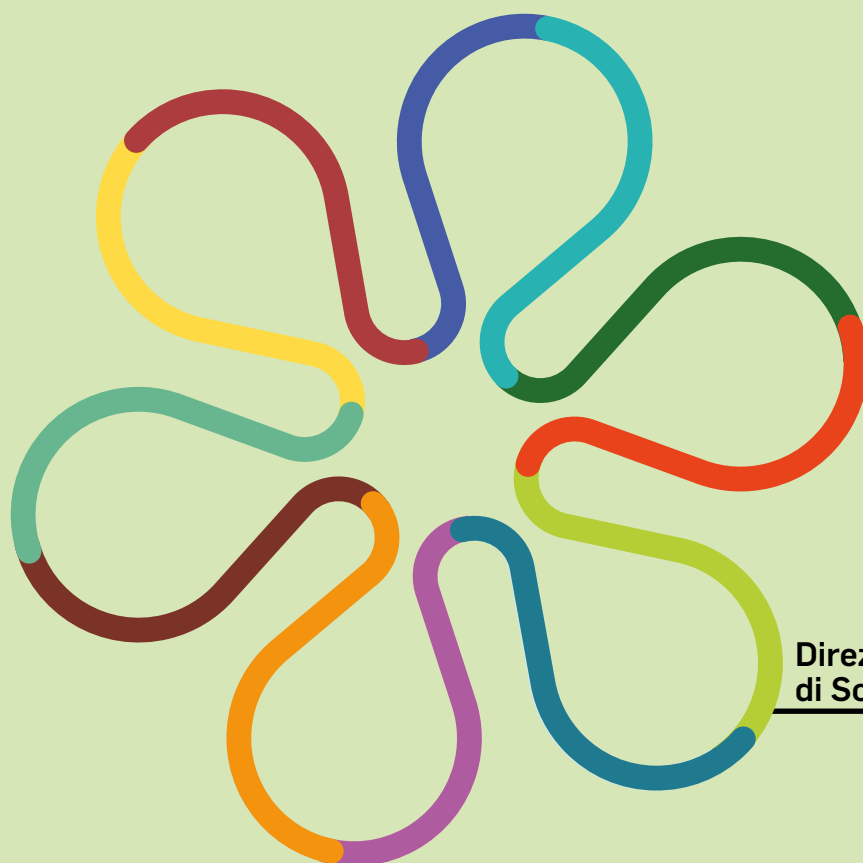




UNIVERSITÀ
DI TORINO

Carta dei servizi 2025



Direzione Polo
di Scienze Umanistiche



**Direzione Polo
Scienze Umanistiche**

Premessa

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di comunicazione istituzionale attraverso il quale l'Università di Torino si impegna a fornire ai propri portatori di interesse, informazioni sempre più accessibili, immediate, Trasparenti e complete, promuovendo la conoscenza dei servizi, descrivendone caratteristiche, modalità di accesso e relativi standard qualitativi. La Carta dei servizi rappresenta quindi un vero e proprio patto tra l'amministrazione (l'Ente erogatore) e l'utente fruitore del servizio.

L'Università di Torino ha pertanto individuato i servizi e gli standard di qualità tenendo conto dei seguenti aspetti:

- I. le dimensioni significative dei servizi, le quali devono tener conto di ciò che è effettivamente prioritario per gli utenti e di ciò che contribuisce all'efficacia del risultato finale;
- II. gli obiettivi che l'Università vuole perseguire attraverso i servizi; a tal scopo gli standard devono essere rilevanti, accurati, coerenti, confrontabili, pubblicizzati e facilmente comprensibili dagli utenti;
- III. la definizione chiara dell'output e delle caratteristiche dei servizi erogati;
- IV. il coinvolgimento degli operatori e degli utenti.

L'Ateneo ha adottato quattro dimensioni rilevanti per rappresentare la qualità effettiva dei servizi, espressa tramite lo sviluppo di almeno un indicatore per ogni dimensione.

1. ACCESSIBILITÀ

Per accessibilità si intende la disponibilità e la diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a qualsiasi potenziale fruitore, di individuare agevolmente ed in modo chiaro il luogo in cui il servizio è erogato, nonché le modalità di accesso.

Ne sono sottodimensioni:

- l'accessibilità fisica ai servizi dislocati sul territorio;
- l'accessibilità multicanale ai servizi.

2. TRASPARENZA

Per trasparenza si intende la disponibilità e la diffusione di informazioni che assicurino all'utente la conoscenza dei servizi resi, le caratteristiche qualitative e quantitative, nonché le modalità di erogazione.

3. TEMPESTIVITÀ

Per tempestività si intende il tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio.

4. EFFICACIA

Per efficacia si intende la capacità dell'ente erogatore di garantire i livelli di servizio pattuiti con gli stakeholders.

Maggiore attenzione è stata rivolta all'identificazione degli utenti. In particolare la Carta dei servizi si rivolge ai seguenti utenti esterni:

- Il/la futuro/a studente/ssa e famiglie;
- Studente/ssa I e II livello;
- Laureato/a;
- Specializzando/a;
- Dottorando/a;
- Borsista;
- Assegnista;
- Studente/ssa Master;
- International student;
- Imprese, enti pubblici e privati, comunità e territorio.

La Carta non ha la pretesa di contenere tutti i servizi ma solo i più significativi. Il documento sarà oggetto di aggiornamento costante per migliorarne sempre più la fruibilità, grazie anche ad un maggior coinvolgimento degli utenti stessi.

Indice dei servizi

Erogazione dei servizi di orientamento, tutorato e placement di Polo.....	5
Servizi didattici agli studenti	6
Gestione amministrativa carriera universitaria.....	7
Accesso e prima accoglienza servizi bibliotecari.....	9
Consultazione e prestito servizi bibliotecari	11
Document Delivery e prestito interbibliotecario (ILL)	13
Assistenza alla ricerca bibliografica	16
Approvvigionamenti	19
Compensi e missioni	20
Presidio degli spazi	21
Servizi generali	23
Supporto all'internazionalizzazione - servizio di prossimità del Polo Scienze Umanistiche.....	25
Supporto alla Ricerca.....	27

Erogazione dei servizi di orientamento, tutorato e placement di Polo

Utenti Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio, Laureato/a, Studente/ssa I e II livello, Futuro/a Studente/ssa e Famiglie

Descrizione del servizio • Realizzazione ed erogazione delle attività di orientamento, tutorato e placement del Polo

Struttura organizzativa Sezione OTP

Responsabile o Referente Marina MERLINO

Contatti reperibili alla pagina: www.unito.it/didattica/orientamento/carta-dei-servizi-orientamento-tutorato-e-placement

Modalità per presentare reclamo silvia.gamba@unito.it

Modalità di erogazione e-mail, telefono

Link utili www.unito.it/didattica/orientamento
www.unito.it/servizi/lo-studio/job-placement
www.unito.it/servizi/lo-studio/tutorato
www.unito.it/didattica/orientamento/carta-dei-servizi-orientamento-tutorato-e-placement

Indicatore servizio -Erogazione dei servizi di orientamento, tutorato e placement di Polo

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023	Valore 2024	Valore programmato 2025
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	3(help-desk,e-mail; telefono)	3(help-desk,e-mail; telefono)	3(help-desk,e-mail; telefono)
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a.assente; b. email/infonews; c.intranet; d.portale; f. altro (specificare)	lettera	d.	d.	d.
Tempestività	Tempo medio per la presa in carico della richiesta di convenzione	giorno lavorativo	2	2	2
Efficacia	Percentuale di richieste di convenzione prese in carico sul totale richieste	%	99%	99%	99%

Servizi didattici agli studenti

Utenti Studente/ssa Master/Corsi di perfezionamento/Corsi di aggiornamento e formazione professionale, Laureato/a, Studente/ssa I e II livello, Futuro/a Studente/ssa e Famiglie

Descrizione del servizio • Supporto informativo sul percorso di studi e gestione borse di studio

Struttura organizzativa Sezione Servizi Didattici

Responsabile o Referente Wilson FIORE

Contatti servizio di help desk: <https://hdstudenti.unito.it/>
e-mail: wilson.fiore@unito.it
telefono: 011/6704721

Modalità per presentare reclamo silvia.gamba@unito.it

Modalità di erogazione help-desk, e-mail, telefono, ricevimento su appuntamento

Link utili www.scienzeumanistiche.unito.it
www.dipartimentolingue.unito.it

Indicatore servizio -Servizi didattici agli studenti

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023	Valore 2024	Valore programmato 2025
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	4 (help-desk, e-mail; telefono, ricevimento su appuntamento)	4 (help-desk, e-mail; telefono, ricevimento su appuntamento)	4 (help-desk, e-mail; telefono, ricevimento su appuntamento)
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a.assente; b. email/infonews; c.intranet; d.portale; f. altro (specificare)	lettera	d.	d.	d.
Tempestività	Tempo medio per la presa in carico della richiesta di convenzione	giorno lavorativo	2,5	2,5	2,5
Efficacia	Percentuale di richieste di convenzione prese in carico sul totale richieste	%	95%	95%	95%

Gestione amministrativa carriera universitaria**Utenti** Laureato/a, Studente/ssa I e II livello, Futuro/a Studente/ssa e Famiglie**Descrizione del servizio**

- Gestione adempimenti amministrativi relativi a: immatricolazioni e iscrizioni (corsi di studio, singoli insegnamenti), passaggi e trasferimenti in entrata e in uscita, domande (congelamento, interruzione, rinuncia, ricognizione, rivalutazione, abbreviazioni, laurea), rilascio certificati e pergamene

Struttura organizzativa

Sezione Segreteria Studenti

Responsabile o Referente

Rita Daniela LAZZARO

Contatti

servizio di help desk: <https://hdstudenti.unito.it/>
 e-mail (canale non utilizzabile dagli studenti e dalle studentesse iscritti/e): servizistudenti.scienzeumanistiche@unito.it
 Le Segreterie studenti ricevono allo sportello solo su appuntamento: martedì 9.00-12.30; giovedì 13.00-15.30
 telefono: 011/6709900 (servizio attivo dal lunedì al venerdì 9.30 - 11.30)

Modalità per presentare reclamosilvia.gamba@unito.it**Modalità di erogazione**

help-desk, e-mail, telefono, ricevimento su appuntamento

Link utiliwww.unito.it/servizi/liscrizione/segreterie-studenti

Indicatore servizio -Gestione amministrativa carriera universitaria

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023	Valore 2024	Valore programmato 2025
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	4 (servizio di help desk; e-mail, canale non utilizzabile dagli studenti e dalle studentesse iscritti/e; sportello; telefono)	4 (servizio di help desk; e-mail, canale non utilizzabile dagli studenti e dalle studentesse iscritti/e; sportello; telefono)	4 (servizio di help desk; e-mail, canale non utilizzabile dagli studenti e dalle studentesse iscritti/e; sportello; telefono)
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a.assente; b. email/infonews; c.intranet; d.portale; f. altro (specificare)	lettera	d.	d.	d.
Tempestività	Tempo medio per la presa in carico della richiesta di convenzione	giorno lavorativo	2,5	2,5	2,5
Efficacia	Percentuale di richieste di convenzione prese in carico sul totale richieste	%	95%	95%	95%

Accesso e prima accoglienza servizi bibliotecari

Utenti Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio, International Student, Assegnista, Borsista, Dottorando/a, Specializzando/a, Studente/ssa Master/Corsi di perfezionamento/Corsi di aggiornamento e formazione professionale, Laureato/a, Studente/ssa I e II livello, Futuro/a Studente/ssa e Famiglie

Descrizione del servizio • Accesso ai punti di servizio della biblioteca e rilascio di informazioni di orientamento all'utilizzo dei servizi e delle risorse bibliografiche (quick reference)

Struttura organizzativa Sezione Servizi al Pubblico e Comunicazione

Responsabile o Referente Roberto BOSCO

Contatti

Biblioteca di Arte, Musica e Spettacolo via Sant'Ottavio 20 - 10124 Torino
biblio.dams@unito.it, Tel: 011/6708255
Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 19:30

Mediateca v. Sant'Ottavio 20-Torino, terzo piano, stanze 3/309I e 3/309L
Orario di apertura: da lunedì a venerdì 10:00 - 16:00

Biblioteca di Filologia, Linguistica e Tradizione Classica
Via Sant'Ottavio 20 - 10124 Torino
e-mail: biblioteca.filologiaclassica@unito.it, Tel.: 011/6703553
Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 19:30

Biblioteca di Filosofia e Scienze dell'Educazione -Sede di Palazzo Nuovo
Via Sant'Ottavio 20 - 10124 Torino
biblioteca.filosofia@unito.it, Tel: 011/6703531; 011/6708206
Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 19:30

Biblioteca di Filosofia e Scienze dell'Educazione Sede di via Gaudenzio Ferrari
Via Gaudenzio Ferrari 9 - 10124 Torino
biblioteca.educazione@unito.it, Tel: 011/6703181
Orario di apertura: da lunedì a venerdì 10:00 - 18:00

Biblioteca di Filosofia e Scienze dell'Educazione - sede di Savigliano
Piazza Turletti 9 - 12038 Savigliano (CN)
biblioteca.savigliano@unito.it, Tel: 011/6709501
Orario di apertura: da lunedì a venerdì 10:00 -18:00

Biblioteca "Giorgio Melchiori" - Dipartimento di Lingue e Letterature Straniere e Culture Moderne
Via Giulia di Barolo 3/A - 10124 Torino
bib.dsl@unito.it, Tel: 011/6703807
Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 19:30

Biblioteca di Orientalistica
Via Giulia di Barolo 3/A - 10124 Torino
biblio.do@unito.it, Tel: 011/6703839
Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:00

Biblioteca "E. Peterson" di Scienze Religiose
Via Giulia di Barolo 3/A - 10124 Torino
peterson@unito.it, Tel: 011/6703818
Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:00

Biblioteca di Scienze Letterarie e Filologiche
Via Bava 31 - 10124 Torino
biblio.scienzeletterarie@unito.it, Tel: 011/6705567
Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 19:30

Biblioteca "Giovanni Tabacco" del Dipartimento di Studi Storici
Via Sant'Ottavio 20 - 10124 Torino
biblioteca.tabacco@unito.it

Tel: 011/6706298, Orario di apertura: da lunedì a venerdì 8:30 - 19:30; sabato 8:30 - 13:00

Biblioteca Storica di Ateneo A. Graf, Via Verdi, 8 - 10124 Torino
biblioteca.graf@unito.it, Tel. 011 670 2087

Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 19:30; sabato 9:00 - 13:00

**Modalità per
presentare reclamo**

biblioteca.scienzeumanistiche@unito.it

Modalità di erogazione

in presenza, e-mail,
telefono

Link utili

<http://www.bibliosum.unito.it>

Indicatore servizio -Accesso e prima accoglienza servizi bibliotecari

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023	Valore 2024	Valore programmato 2025
Accessibilità	Ore di apertura al pubblico	h/settimana	45	48	50
	Disponibilità accoglienza telefonica	h/settimana	45	48	50
Trasparenza	Disponibilità 24/7 di informazioni su orari, sedi e servizi	sì/no	sì	sì	sì
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	giorno lavorativo	1	1	1
Tempestività	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di orientamento in presenza	minuto	2	2	2
	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di orientamento in remoto	giorni lavorativi	1	1	1
Efficacia	Reclami ricevuti in un anno solare	numero	0	0	0

Consultazione e prestito servizi bibliotecari

Utenti Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio, International Student, Assegnista, Borsista, Dottorando/a, Specializzando/a, Studente/ssa Master/Corsi di perfezionamento/Corsi di aggiornamento e formazione professionale, Laureato/a, Studente/ssa I e II livello, Futuro/a Studente/ssa e Famiglie

Descrizione del servizio

- Consultazione in sede del materiale bibliografico cartaceo non ammesso al prestito (indicato in catalogo come disponibile per la sola "circolazione interna"). Prestito esterno di materiale bibliografico utile alla ricerca e alla didattica, con possibilità di prenotazione e rinnovo del prestito direttamente da catalogo online. Prevede la possibilità di fotocopie nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore del materiale ammesso al prestito e alla consultazione. Sono incluse anche tutte le attività inerenti la messa a disposizione al pubblico del materiale bibliografico stesso (ricezione della proposta d'acquisto, acquisizione, catalogazione, collocazione, etichettatura).

Struttura organizzativa

Sezione Servizi al Pubblico e Comunicazione

Responsabile o Referente

Roberto BOSCO

Contatti

Biblioteca di Arte, Musica e Spettacolo via Sant'Ottavio 20 - 10124 Torino
biblio.dams@unito.it, Tel: 011/6708255

Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 19:30

Mediateca v. Sant'Ottavio 20-Torino, terzo piano, stanze 3/309I e 3/309L

Orario di apertura: da lunedì a venerdì 10:00 - 16:00

Biblioteca di Filologia, Linguistica e Tradizione Classica

Via Sant'Ottavio 20 - 10124 Torino

e-mail: biblioteca.filologiaclassica@unito.it, Tel.: 011/6703553

Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 19:30

Biblioteca di Filosofia e Scienze dell'Educazione -Sede di Palazzo Nuovo

Via Sant'Ottavio 20 - 10124 Torino

biblioteca.filosofia@unito.it, Tel: 011/6703531; 011/6708206

Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 19:30

Biblioteca di Filosofia e Scienze dell'Educazione Sede di via Gaudenzio Ferrari

Via Gaudenzio Ferrari 9 - 10124 Torino

biblioteca.educazione@unito.it, Tel: 011/6703181

Orario di apertura: da lunedì a venerdì 10:00 - 18:00

Biblioteca di Filosofia e Scienze dell'Educazione - sede di Savigliano

Piazza Turletti 9 - 12038 Savigliano (CN)

biblioteca.savigliano@unito.it, Tel: 011/6709501

Orario di apertura: da lunedì a venerdì 10:00 -18:00

Biblioteca "Giorgio Melchiori" - Dipartimento di Lingue e Letterature Straniere e Culture Moderne

Via Giulia di Barolo 3/A - 10124 Torino

bib.dsl@unito.it, Tel: 011/6703807

Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 19:30

Biblioteca di Orientalistica

Via Giulia di Barolo 3/A - 10124 Torino

biblio.do@unito.it, Tel: 011/6703839

Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:00

Biblioteca "E. Peterson" di Scienze Religiose

Via Giulia di Barolo 3/A - 10124 Torino

peterson@unito.it, Tel: 011/6703818

Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:00

Biblioteca di Scienze Letterarie e Filologiche
Via Bava 31 - 10124 Torino
biblio.scienzeletterarie@unito.it, Tel: 011/6705567
Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 19:30

Biblioteca "Giovanni Tabacco" del Dipartimento di Studi Storici
Via Sant'Ottavio 20 - 10124 Torino
biblioteca.tabacco@unito.it
Tel: 011/6706298, Orario di apertura: da lunedì a venerdì 8:30 - 19:30;
sabato 8:30 - 13:00

Biblioteca Storica di Ateneo A. Graf, Via Verdi, 8 - 10124 Torino
biblioteca.graf@unito.it, Tel. 011 670 2087
Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 19:30; sabato 9:00 - 13:00

**Modalità per
presentare reclamo**

biblioteca.scienzeumanistiche@unito.it

Modalità di erogazione

in presenza, e-mail,
telefono

Link utili

<http://www.bibliosum.unito.it>

Indicatore servizio -Consultazione e prestito servizi bibliotecari

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023	Valore 2024	Valore programmato 2025
Accessibilità	Ore di apertura al pubblico	h/settimana	45	48	50
	Canali di accesso al servizio (in presenza, e-mail, online, telefono)	numero	4	4	4
Trasparenza	Presenza su sito web delle condizioni di fornitura del servizio	sì/no	sì	sì	sì
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	giorno lavorativo	1	1	1
Tempestività	Tempo medio di attesa per la registrazione del prestito	minuto	1	1	1
	Tempo medio di attesa per la consegna di materiale collocato in deposito	minuto (magazzino interno) - giorno lavorativo (magazzino esterno)	5 min - n.d.	5 min - n.d.	5 min - n.d.
Efficacia	Reclami ricevuti in un anno solare	numero	0	0	0

Document Delivery e prestito interbibliotecario (ILL)

Utenti Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio, International Student, Assegnista, Borsista, Dottorando/a, Specializzando/a, Studente/ssa Master/Corsi di perfezionamento/Corsi di aggiornamento e formazione professionale, Studente/ssa I e II livello

Descrizione del servizio

- Reperimento presso altre biblioteche, nazionali o estere, dei documenti non presenti nelle collezioni cartacee o digitali della Biblioteca e dell'Ateneo; invio ad altre biblioteche dei documenti inclusi nelle collezioni della Biblioteca e dell'Ateneo nel rispetto delle licenze editoriali

Struttura organizzativa

Sezione Servizi al Pubblico e Comunicazione

Responsabile o Referente

Roberto BOSCO

Contatti

Biblioteca di Arte, Musica e Spettacolo via Sant'Ottavio 20 - 10124 Torino
biblio.dams@unito.it, Tel: 011/6708255

Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 19:30

Mediateca v. Sant'Ottavio 20-Torino, terzo piano, stanze 3/309I e 3/309L

Orario di apertura: da lunedì a venerdì 10:00 - 16:00

Biblioteca di Filologia, Linguistica e Tradizione Classica

Via Sant'Ottavio 20 - 10124 Torino

e-mail: biblioteca.filologiaclassica@unito.it, Tel.: 011/6703553

Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 19:30

Biblioteca di Filosofia e Scienze dell'Educazione -Sede di Palazzo Nuovo

Via Sant'Ottavio 20 - 10124 Torino

biblioteca.filosofia@unito.it, Tel: 011/6703531; 011/6708206

Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 19:30

Biblioteca di Filosofia e Scienze dell'Educazione Sede di via Gaudenzio Ferrari

Via Gaudenzio Ferrari 9 - 10124 Torino

biblioteca.educazione@unito.it, Tel: 011/6703181

Orario di apertura: da lunedì a venerdì 10:00 - 18:00

Biblioteca di Filosofia e Scienze dell'Educazione - sede di Savigliano

Piazza Turletti 9 - 12038 Savigliano (CN)

biblioteca.savigliano@unito.it, Tel: 011/6709501

Orario di apertura: da lunedì a venerdì 10:00 -18:00

Biblioteca "Giorgio Melchiori" - Dipartimento di Lingue e Letterature Straniere e Culture Moderne

Via Giulia di Barolo 3/A - 10124 Torino

bib.dsl@unito.it, ,Tel: 011/6703807

Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 19:30

Biblioteca di Orientalistica

Via Giulia di Barolo 3/A - 10124 Torino

biblio.do@unito.it, Tel: 011/6703839

Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:00

Biblioteca "E. Peterson" di Scienze Religiose

Via Giulia di Barolo 3/A - 10124 Torino

peterson@unito.it, Tel: 011/6703818

Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:00

Biblioteca di Scienze Letterarie e Filologiche

Via Bava 31 - 10124 Torino

biblio.scienzeletterarie@unito.it, Tel: 011/6705567

Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 19:30

Biblioteca "Giovanni Tabacco" del Dipartimento di Studi Storici
Via Sant'Ottavio 20 - 10124 Torino

biblioteca.tabacco@unito.it

Tel: 011/6706298, Orario di apertura: da lunedì a venerdì 8:30 - 19:30; sabato 8:30 - 13:00

Biblioteca Storica di Ateneo A. Graf, Via Verdi, 8 - 10124 Torino

biblioteca.graf@unito.it, Tel. 011 670 2087

Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 19:30; sabato 9:00 - 13:00

**Modalità per
presentare reclamo**

biblioteca.scienzeumanistiche@unito.it

Modalità di erogazione

in presenza, e-mail,
telefono

Link utili

<http://www.bibliosum.unito.it>

Indicatore servizio -Document Delivery e prestito interbibliotecario (ILL)

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023	Valore 2024	Valore programmato 2025
	Ore di apertura al pubblico	h/settimana	45	48	50
Accessibilità	Canali di accesso al servizio (in presenza, e-mail, online, telefono)	numero	4	4	4

Trasparenza	Presenza su sito web delle condizioni di fornitura del servizio	sì/no	sì	sì	sì
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	giorno lavorativo	1	1	1
Tempestività	Intervallo medio di tempo tra ricezione della richiesta dell'utente e invio della richiesta alla biblioteca fornitrice	giorno lavorativo	0,5	0,5	0,5
	Intervallo medio di tempo tra arrivo documento e comunicazione a utente finale	giorno lavorativo	0,5	0,5	0,5
Efficacia	Percentuale di evasione delle richieste sul numero totale gestito (DD)	numero	100%	100%	100%
	Percentuale di evasione delle richieste sul numero totale gestito (ILL)	numero	100%	100%	100%

Assistenza alla ricerca bibliografica

Utenti Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio, International Student, Assegnista, Borsista, Dottorando/a, Specializzando/a, Studente/ssa Master/Corsi di perfezionamento/Corsi di aggiornamento e formazione professionale, Studente/ssa I e II livello

Descrizione del servizio

- Supporto in presenza o assistenza in remoto sulle attività di ricerca bibliografica e documentale. Prevede lo svolgimento di tutte o parte delle seguenti attività: orientamento sulla scelta delle fonti informative, strutturazione di stringhe di ricerca per l'utilizzo delle banche dati, affiancamento durante l'interrogazione delle fonti, selezione e gestione dei risultati reperiti, "quick training" sull'utilizzo di specifiche risorse e strumenti bibliografici.

Struttura organizzativa

Sezione Servizi al Pubblico e Comunicazione

Responsabile o Referente

Roberto BOSCO

Contatti

Biblioteca di Arte, Musica e Spettacolo via Sant'Ottavio 20 - 10124 Torino
biblio.dams@unito.it, Tel: 011/6708255
Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 19:30

Mediateca v. Sant'Ottavio 20-Torino, terzo piano, stanze 3/309I e 3/309L
Orario di apertura: da lunedì a venerdì 10:00 - 16:00

Biblioteca di Filologia, Linguistica e Tradizione Classica
Via Sant'Ottavio 20 - 10124 Torino
e-mail: biblioteca.filologiaclassica@unito.it, Tel.: 011/6703553
Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 19:30

Biblioteca di Filosofia e Scienze dell'Educazione -Sede di Palazzo Nuovo
Via Sant'Ottavio 20 - 10124 Torino
biblioteca.filosofia@unito.it, Tel: 011/6703531; 011/6708206
Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 19:30

Biblioteca di Filosofia e Scienze dell'Educazione Sede di via Gaudenzio Ferrari
Via Gaudenzio Ferrari 9 - 10124 Torino
biblioteca.educazione@unito.it, Tel: 011/6703181
Orario di apertura: da lunedì a venerdì 10:00 - 18:00

Biblioteca di Filosofia e Scienze dell'Educazione - sede di Savigliano
Piazza Turletti 9 - 12038 Savigliano (CN)
biblioteca.savigliano@unito.it, Tel: 011/6709501
Orario di apertura: da lunedì a venerdì 10:00 -18:00

Biblioteca "Giorgio Melchiori" - Dipartimento di Lingue e Letterature Straniere e Culture Moderne
Via Giulia di Barolo 3/A - 10124 Torino
bib.dsl@unito.it, Tel: 011/6703807
Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 19:30

Biblioteca di Orientalistica
Via Giulia di Barolo 3/A - 10124 Torino
biblio.do@unito.it, Tel: 011/6703839
Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:00

Biblioteca "E. Peterson" di Scienze Religiose
Via Giulia di Barolo 3/A - 10124 Torino
peterson@unito.it, Tel: 011/6703818
Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:00

Biblioteca di Scienze Letterarie e Filologiche
Via Bava 31 - 10124 Torino
biblio.scienzeletterarie@unito.it, Tel: 011/6705567
Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 19:30

Biblioteca "Giovanni Tabacco" del Dipartimento di Studi Storici
Via Sant'Ottavio 20 - 10124 Torino
biblioteca.tabacco@unito.it
Tel: 011/6706298, Orario di apertura: da lunedì a venerdì 8:30 - 19:30; sabato 8:30 - 13:00

Biblioteca Storica di Ateneo A. Graf, Via Verdi, 8 - 10124 Torino
biblioteca.graf@unito.it, Tel. 011 670 2087
Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 19:30; sabato 9:00 - 13:00

**Modalità per
presentare reclamo**

biblioteca.scienzeumanistiche@unito.it

Modalità di erogazione

in presenza, e-mail,
telefono

Link utili

<http://www.bibliosum.unito.it>

Indicatore servizio -Assistenza alla ricerca bibliografica

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023	Valore 2024	Valore programmato 2025
Accessibilità	Canali di accesso al servizio (in presenza, e-mail,online, telefono)	h/settimana	4	4	4
	Possibilità di ricevimento su appuntamento	sì/no	sì	sì	sì

Trasparenza	Presenza su sito web delle condizioni di fornitura del servizio	sì/no	sì	sì	sì
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	giorno lavorativo	1	1	1
Tempestività	Intervallo medio di attesa tra richiesta di appuntamento e calendarizzazione della sessione assistita	giorno lavorativo	1	1	1
	Tempo medio di risposta alle richieste di assistenza in remoto	giorno lavorativo	1	1	1
Efficacia	Percentuale di evasione sul numero totale di richieste ricevute	%	100%	100%	100%

Approvvigionamenti

Utenti Assegnista, Borsista, Dottorando/a, Specializzando/a

Descrizione del servizio • Gestione pagamenti, fatture, parcelle, etc

Struttura organizzativa Sezione Approvvigionamenti Polo SUM

Responsabile o Referente Paola GAGLIOTI

Contatti acquisti.scienzeumanistiche@unito.t

Modalità per presentare reclamo acquisti.scienzeumanistiche@unito.t

Modalità di erogazione acquisti.scienzeumanistiche@unito.t

Link utili <http://www.bibliosum.unito.it>

Indicatore servizio -Approvvigionamenti

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023	Valore 2024	Valore programmato 2025
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale (email, telefono, appuntamento)	numero canali	3	3	3
Trasparenza	Pubblicazione da UGOV	%	100	100	100
Tempestività	Indice di pagamento	giorno lavorativo	in via di definizione	in via di definizione	in via di definizione
Efficacia	Conformità (regolarità della prestazione erogata)	% N prestazioni erogate conformi a normativa / N totale prestazioni erogate	10000%	10000%	10000%

Compensi e missioni

Utenti Assegnista, Borsista, Dottorando/a, Specializzando/a

Descrizione del servizio	• Compensi al personale strutturato, borse, contratti e incarichi personale esterno, missioni
---------------------------------	---

Struttura organizzativa	Sezione Contratti al Personale e Missioni Polo SUM
--------------------------------	--

Responsabile o Referente	Raffaella IACOMINI
---------------------------------	--------------------

Contatti	missioni.scienzeumanistiche@unito.it compensi.scienzeumanistiche@unito.it
-----------------	--

Modalità per presentare reclamo	missioni.scienzeumanistiche@unito.it compensi.scienzeumanistiche@unito.it
--	--

Modalità di erogazione	missioni.scienzeumanistiche@unito.it compensi.scienzeumanistiche@unito.it
-------------------------------	--

Link utili

Indicatore servizio -Compensi e missioni

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023	Valore 2024	Valore programmato 2025
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale (email, telefono, appuntamento)	numero canali	3	3	3
Trasparenza	Pubblicazione compensi da UGOV	%	100	100	100
Tempestività	Indice da performance per missioni	giorno lavorativo	<= 30 gg	<= 30 gg	<= 30 gg
Efficacia	Conformità (regolarità della prestazione erogata)	% N prestazioni erogate conformi a normativa / N totale prestazioni erogate	10000%	10000%	10000%

Presidio degli spazi

Utenti Assegnista, Borsista, Dottorando/a, Specializzando/a, Studente/ssa I e II livello

Descrizione del servizio

- Vigilanza sull'applicazione dei regolamenti per l'uso degli spazi di ateneo
- Supporto alla gestione condivisa delle aule di Ateneo
- Supporto alla gestione eventi negli spazi del Polo previa verifica delle condizioni di utilizzo
- Verifica delle necessità di manutenzione arredi e apparecchiature nelle aule e negli spazi condivisi
- Adozione dei protocolli di sicurezza per il contenimento dell'emergenza sanitaria

Struttura organizzativa

Area Facility Management Polo SUM

Responsabile o Referente

Miriam ABOUYAALA

Contatti

logistica.scienzeumanistiche@unito.it

Modalità per presentare reclamo

per email all'account istituzionale

Modalità di erogazione

Email o contatto telefonico attraverso l'account istituzionale del servizio.
Applicativo di gestione eventi per richiesta spazi

Link utili

Indicatore servizio -Presidio degli spazi

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023	Valore 2024	Valore programmato 2025
Accessibilità	Modalità di contatto	numero canali	3 (e-mail, telefono, help desk)	3 (e-mail, telefono, help desk)	3 (e-mail, telefono, help desk)

Trasparenza	Grado di pubblicizzazione delle prenotazioni: a. assente, b. e-mail, infonews, c. intranet, d.portale, e. social media, f. seminario/workshop	lettera	d.	d.	d.
Tempestività	Tempo medio per gli aggiornamenti delle prenotazioni	giorno lavorativo	2	2	2
Efficacia	Percentuale di evasione di servizi	%	>97%	>97%	>97%
	Reclami	numero	0	0	0

Servizi generali

Utenti Assegnista, Borsista, Dottorando/a, Specializzando/a

Descrizione del servizio

- Gestione dei magazzini
- Gestione corrispondenza
- Referenti locali nell'ambito del Mobility Management

Struttura organizzativa

Area Facility Management Polo SUM

Responsabile o Referente

Miriam ABOUYAALA

Contatti

Tel: 011/6703531; 011/6708206

Modalità per presentare reclamo

per email all'account istituzionale

Modalità di erogazione

Richiesta tramite mail o contatto telefonico con i responsabili o i referenti di servizio.

Link utili

<https://www.unito.it/ateneo/organizzazione/amministrazione-e-servizi-a-ree-di-polo/direzione-sicurezza-logistica-e>

Indicatore servizio -Servizi generali

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023	Valore 2024	Valore programmato 2025
Accessibilità	Modalità di contatto	numero canali	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)
Trasparenza	Grado d'interazione on line per l'accesso al servizio a. assente, b. pdf scaricabile, c. form compilabile on line, d. avvio processo on line, e. gestione intero processo on line, f. altro (specificare)	lettera	f. (e-mail)	f. (e-mail)	f. (e-mail)

Trasparenza	Grado di pubblicazione delle prenotazioni: a. assente, b. e-mail, infonews, c. intranet, d.portale, e. social media, f. seminario/workshop	lettera	c.	c.	c.
Tempestività	Rapporto tra tempo effettivo di soluzione del problema e il tempo stimato e concordato in fase di presa in carico del problema	giorno lavorativo	3	3	3
Efficacia	Percentuale di richieste evase sul totale	%	>98%	>98%	>98%

Supporto all'internazionalizzazione - servizio di prossimità del Polo Scienze Umanistiche

Utenti Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio, International Student, Assegnista, Borsista, Dottorando/a, Specializzando/a, Studente/ssa Master/Corsi di perfezionamento/Corsi di aggiornamento e formazione professionale, Studente/ssa I e II livello

Descrizione del servizio

- Gestione programmi di mobilità per doppio titolo (studenti in mobilità in uscita e in entrata)
- Supporto e gestione di programmi di mobilità Erasmus+ (Erasmus per studio KA131, Erasmus Traineeship, Erasmus Partner Countries KA171)
- Supporto nella gestione della carriera degli studenti internazionali
- Supporto ai programmi di mobilità studentesca per studio e tirocinio per mobilità sia in uscita sia in ingresso
- Supporto ai programmi di mobilità internazionale rivolti a docenti e ricercatori e personale tecnico amministrativo
- Supporto e accoglienza a Visiting professors/Scientists
- Gestione dei progetti internazionali per la mobilità e la didattica del Polo SUM
- Supporto all'attuazione di accordi internazionali, secondo le specificità didattiche e scientifiche dei Dipartimenti afferenti al Polo

Struttura organizzativa

Ufficio Servizi per l'internazionalizzazione Polo Scienze Umanistiche

Responsabile o Referente

Chiara BASTREGHI

Contatti

international.humanities@unito.it
011 670 4126
011 670 4945
011 670 4715
011 670 4180

Modalità per presentare reclamo

per email all'account istituzionale

Modalità di erogazione

email, telefono o su appuntamento (anche in modalità telematica)

Link utili

<https://www.unito.it/ateneo/organizzazione-strutture-e-sedi/amministrazione-e-servizi-aree-di-polo/direzione-di-polo-19>

Indicatore servizio -Supporto all'internazionalizzazione - servizio di prossimità del Polo Scienze Umanistiche

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023	Valore 2024	Valore programmato 2025
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale	numero canali	3 (telefono, email, appuntamento anche telematico)	3 (telefono, email, appuntamento anche telematico)	3 (telefono, email, appuntamento anche telematico)
	Possibilità di supporto su appuntamento	sì/no	si	si	si
Trasparenza	In via di definizione	n.a.	In via di definizione	In via di definizione	In via di definizione
Tempestività	Presa in carico della richiesta	giorno lavorativo	5	5	5
Efficacia	In via di definizione	n.a.	In via di definizione	In via di definizione	In via di definizione

Supporto alla Ricerca

Utenti Assegnista, Borsista, Dottorando/a

Descrizione del servizio

- Supporto alla corretta Gestione e rendicontazione di finanziamenti;
- Orientamento e consulenza su opportunità di finanziamento per la ricerca e innovazione;
- Supporto amministrativo per la definizione di convenzioni di ricerca e attività in conto terzi;
- Supporto a Scuole di dottorato o singoli corsi di dottorato;
- Censimento e monitoraggio interno Terza missione: brevetti, spin-off, formazione continua, public engagement.
- Supporto alla comunicazione e valorizzazione della ricerca e della terza missione del public engagement; raccordo di attività collegate alle procedure di valutazione (es. VQR) e assicurazione della Qualità (es. SUA-RD); supporto alla progettazione

Struttura organizzativa

Ricerca e Innovazione Polo SUM

Responsabile o Referente

Monica CINI

Contatti

ricerca.scienzeumanistiche@unito.it Sara Amerio - ufficio 208 Tel. 011 670 9746
 Virginia Boano - ufficio 208/b Tel. 011 670 3962
 Maria Gabriella Chiapusso - ufficio 207 - Tel. 011 670 3317
 Carol Cardile - ufficio 207 - Tel. 011 670 9726
 Chiara Costa - ufficio 208/b - Tel. 011 670 2130
 Silvia Giordano - ufficio 208/b - Tel. 011 670 2126
 Melissa Massaro - ufficio 208 - Tel. 011 670 7531
 Roberta Pibiri - ufficio 208 - Tel. 011 670 2741
 Vanessa Righettoni - ufficio 208 -Tel. 011 670 2115
 Alessia Santarella - ufficio 208 -Tel. 011 670 7544
 Milena Zulianello - ufficio 207 - Tel. 011 670 2114

Modalità per presentare reclamo

mail: ricerca.scienzeumanistiche@unito.it

Modalità di erogazione

mail, telefono e su appuntamento

Link utili



**UNIVERSITÀ
DI TORINO**

**Direzione di Polo
Scienze Umanistiche**
Humanities Hub Division

direzione.poloscienzeumanistiche@unito.it

Ultimo aggiornamento: **settembre 2025**

Redazione a cura della Direzione Polo di Scienze Umanistiche

Supporto tecnico: Sezione Processi e Servizi di Ateneo

*Supporto Informatico:
Direzione Sistemi Informativi, Portale E- Learning*

*Impaginazione:
Comunicazione Istituzionale e Organizzativa*