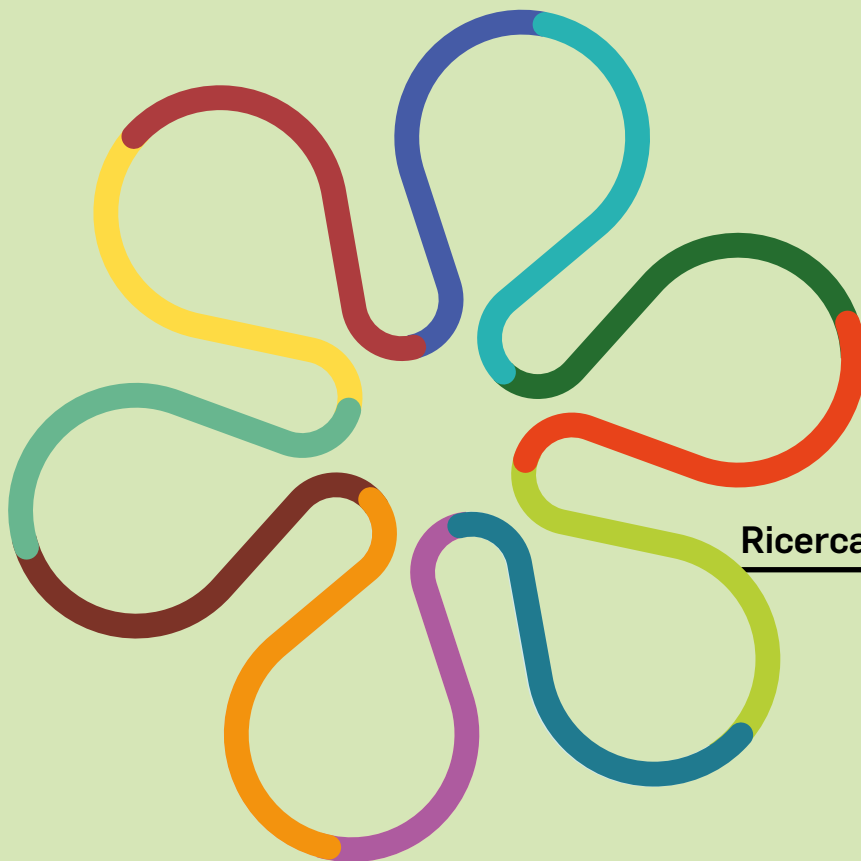




Università  
degli Studi  
di Torino

# carta dei servizi 2019



Direzione  
Ricerca e Terza Missione



**Direzione  
Ricerca e Terza Missione**

# 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

### Servizi bibliotecari di Ateneo

#### Accesso e prima accoglienza servizi bibliotecari

<i>Polo Agraria e Medicina Veterinaria</i> .....	6
<i>Polo Campus Luigi Einaudi</i> .....	7
<b><i>Polo Management ed Economia</i></b> .....	8
<i>Polo Medicina Orbassano e Candiolo e Polo Medicina Torino</i> .....	9
<i>Polo Scienze della Natura</i> .....	10
<i>Polo Scienze Umanistiche</i> .....	11

#### Assistenza alla ricerca bibliografica

<i>Polo Agraria e Medicina Veterinaria</i> .....	12
<i>Polo Campus Luigi Einaudi</i> .....	13
<i>Polo Management ed Economia</i> .....	14
<i>Polo Medicina Orbassano e Candiolo e Polo Medicina Torino</i> .....	15
<i>Polo Scienze della Natura</i> .....	16
<i>Polo Scienze Umanistiche</i> .....	17

#### Consultazione e prestito servizi bibliotecari

<i>Polo Agraria e Medicina Veterinaria</i> .....	18
<i>Polo Campus Luigi Einaudi</i> .....	19
<b><i>Polo Management ed Economia</i></b> .....	20
<i>Polo Medicina Orbassano e Candiolo e Polo Medicina Torino</i> .....	21
<i>Polo Scienze della Natura</i> .....	22
<i>Polo Scienze Umanistiche</i> .....	23

#### Document Delivery e prestito interbibliotecario (ILL)

<i>Polo Agraria e Medicina Veterinaria</i> .....	24
<i>Polo Campus Luigi Einaudi</i> .....	25
<b><i>Polo Management ed Economia</i></b> .....	26
<i>Polo Medicina Orbassano e Candiolo e Polo Medicina Torino</i> .....	27
<i>Polo Scienze della Natura</i> .....	28
<i>Polo Scienze Umanistiche</i> .....	29

## **Servizi alla ricerca**

Coordinamento sperimentazioni in vivo.....	30
Dottorati di ricerca: carriera.....	31
Dottorati di ricerca: ingresso/ammissione.....	32

## **Sistema museale di Ateneo (SMA)**

Apertura al pubblico del Museo di Anatomia umana “Luigi Rolando”.....	33
Apertura al pubblico del Museo di Antropologia criminale “Cesare Lombroso”.....	34
Attività educativa - Museo di Anatomia umana “Luigi Rolando”.....	35
Attività educativa - Museo di Antropologia criminale “Cesare Lombroso”.....	36
Fruizione Archivio storico del Polo museale del Palazzo degli istituti anatomici.....	37
Fruizione Archivio storico di Ateneo.....	38

## Accesso e prima accoglienza servizi bibliotecari

### *Polo Agraria e Medicina Veterinaria*

**Utenti** - Assegnista  
Borsista  
Dottorando/a  
Futuro/a Studente/ssa e Famiglie  
Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio  
International Student  
Laureato/a  
Specializzando/a  
Studente/ssa I e II livello  
Studente/ssa Master

<b>Descrizione del servizio</b>	Accesso ai punti di servizio della biblioteca e rilascio di informazioni di orientamento all'utilizzo dei servizi e delle risorse bibliografiche (quick reference)
<b>Struttura organizzativa</b>	Servizi Bibliotecari Polo di Agraria e Medicina Veterinaria
<b>Responsabile o Referente</b>	Paola PISCAZZI
<b>Contatti</b>	Biblioteca di Scienze Agrarie e Veterinarie Largo Paolo Braccini 2 - 10095 Grugliasco (TO) biblioteca.agrovvet@unito.it Tel.: 011/6705500 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 8:30 - 19:00
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	biblioteca.agrovvet@unito.it
<b>Modalità di erogazione</b>	In presenza, e-mail, telefono
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.bibl-agrovvet.unito.it/it">https://www.bibl-agrovvet.unito.it/it</a>
<b>Note</b>	Accesso presidiato tramite software. Richiesto deposito in armadietto di eventuali borse

#### Indicatore servizio - Accesso e prima accoglienza servizi bibliotecari

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2017	Valore attuale 2018	Valore programmato 2019
<b>Accessibilità</b>	Ore di apertura al pubblico	h/settimana	50,5	52,30	52,30
	Disponibilità accoglienza telefonica	h/settimana	50,5	52,30	52,30
<b>Trasparenza</b>	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
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di orientamento in presenza	Minuto	5	5	5
	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di orientamento in remoto	Giorno lavorativo	1	1	1
<b>Efficacia</b>	Reclami ricevuti in un anno solare	Numero	0	0	0

## **Accesso e prima accoglienza servizi bibliotecari**

### **Polo Campus Luigi Einaudi**

**Utenti** - Assegnista  
Borsista  
Dottorando/a  
Futuro/a Studente/ssa e Famiglie  
Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio  
International Student  
Laureato/a  
Specializzando/a  
Studente/ssa I e II livello  
Studente/ssa Master

<b>Descrizione del servizio</b>	Accesso ai punti di servizio della biblioteca e rilascio di informazioni di orientamento all'utilizzo dei servizi e delle risorse bibliografiche (quick reference)
<b>Struttura organizzativa</b>	Comunicazione, Innovazione tecnologica e servizi al pubblico
<b>Responsabile o Referente</b>	Cristina FIORE
<b>Contatti</b>	Biblioteca "Norberto Bobbio" Lungo Dora Siena 100 - 10153 Torino biblioteca.bobbio@unito.it Tel.: 011/6708991-8984-8977-9701-8971 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 8:30 - 19:30; Settore Antichi e rari: da lunedì a venerdì 9:00 - 16:00
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	biblioteca.bobbio@unito.it
<b>Modalità di erogazione</b>	In presenza, e-mail, telefono, social
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.bibliotecabobbio.unito.it/it">https://www.bibliotecabobbio.unito.it/it</a>

### **Indicatore servizio** - Accesso e prima accoglienza servizi bibliotecari

<b>Dimensioni</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Valore 2017</b>	<b>Valore attuale 2018</b>	<b>Valore programmato 2019</b>
<b>Accessibilità</b>	Ore di apertura al pubblico	h/settimana	55	55	55
	Disponibilità accoglienza telefonica	h/settimana	55	55	55
<b>Trasparenza</b>	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
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di orientamento in presenza	Minuto	2.5	2.5	2.5
	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di orientamento in remoto	Giorno lavorativo	1	1	1
<b>Efficacia</b>	Reclami ricevuti in un anno solare	Numero	0	0	0

## Accesso e prima accoglienza servizi bibliotecari

### ***Polo Management ed Economia***

**Utenti** - Assegnista  
Borsista  
Dottorando/a  
Futuro/a Studente/ssa e Famiglie  
Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio  
International Student  
Laureato/a  
Specializzando/a  
Studente/ssa I e II livello  
Studente/ssa Master

<b>Descrizione del servizio</b>	Accesso ai punti di servizio della biblioteca e rilascio di informazioni di orientamento all'utilizzo dei servizi e delle risorse bibliografiche (quick reference)
<b>Struttura organizzativa</b>	Servizi Bibliotecari Polo di Management ed Economia
<b>Responsabile o Referente</b>	Sandra MIGLIORE
<b>Contatti</b>	Biblioteca di Management ed Economia Corso Unione Sovietica 218 bis – 10134 Torino accoglienza.bem@unito.it Tel.: 011/6706134 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 8:30 - 19:30; sabato 8:30 - 12:30
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	direzione.bem@unito.it
<b>Modalità di erogazione</b>	In presenza, e-mail, telefono, social
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.bem.unito.it/it/entra-biblioteca/modalita-di-accesso">https://www.bem.unito.it/it/entra-biblioteca/modalita-di-accesso</a>
<b>Note</b>	Accesso presidiato tramite software e tornelli

#### **Indicatore servizio** - Accesso e prima accoglienza servizi bibliotecari

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2017	Valore attuale 2018	Valore programmato 2019
<b>Accessibilità</b>	Ore di apertura al pubblico	h/settimana	59	59	59
	Disponibilità accoglienza telefonica	h/settimana	59	59	59
<b>Trasparenza</b>	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
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di orientamento in presenza	Minuto	2.5	2.5	2.5
	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di orientamento in remoto	Giorno lavorativo	1	1	1
<b>Efficacia</b>	Reclami ricevuti in un anno solare	Numero	0	0	0



## Accesso e prima accoglienza servizi bibliotecari

### Polo Medicina Orbassano e Candiolo e Polo Medicina Torino

**Utenti** - Assegnista  
Borsista  
Dottorando/a  
Futuro/a Studente/ssa e Famiglie  
Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio  
International Student  
Laureato/a  
Specializzando/a  
Studente/ssa I e II livello  
Studente/ssa Master

<b>Descrizione del servizio</b>	Accesso ai punti di servizio della biblioteca e rilascio di informazioni di orientamento all'utilizzo dei servizi e delle risorse bibliografiche (quick reference)
<b>Struttura organizzativa</b>	Gestione servizi al pubblico e risorse digitali
<b>Responsabile o Referente</b>	Annalisa JOURDAN
<b>Contatti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Biblioteca Federata di Medicina e Chirurgia "Ferdinando Rossi" - Polo Molinette c/o Presidio Molinette - Azienda Ospedaliero-Universitaria Città della Salute e della Scienza Corso Dogliotti 14 - 10126 Torino molinette.bfm@unito.it Tel.: 011/6706669 - 011/6336446 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 17:00</li> <li>•Biblioteca Federata di Medicina e Chirurgia "Ferdinando Rossi" - Polo CTO c/o Presidio CTO - Azienda Ospedaliero-Universitaria Città della Salute e della Scienza Via Zuretti 29 - 10126 Torino cto.bfm@unito.it Tel.: 011/6933510 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 17:00</li> <li>•Biblioteca Federata di Medicina e Chirurgia "Ferdinando Rossi" - Polo Biologico Corso Raffaello 30 - 10125 Torino polobiol.bfm@unito.it Tel.: 011/6708265 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 17:00</li> <li>•Biblioteca Federata di Medicina e Chirurgia "Ferdinando Rossi" - Polo San Luigi c/o Azienda Ospedaliero-Universitaria San Luigi Gonzaga Regione Gonzole 10 - 10043 Orbassano (TO) sanluigi.bfm@unito.it Tel.: 011/6705880 - 011/9026260 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 17:00</li> <li>•Biblioteca Federata di Medicina e Chirurgia "Ferdinando Rossi" - Presidio Dental School c/o Dental School - Lingotto (3° piano) Via Nizza 230 - 10126 Torino odonto.bfm@unito.it Tel.: 011/6708446 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 10:00 - 16:00</li> </ul>
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	bfm@unito.it
<b>Modalità di erogazione</b>	In presenza, e-mail, telefono, social
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.bfm.unito.it/it/la-bfm/sedi-e-orari-di-apertura-0">https://www.bfm.unito.it/it/la-bfm/sedi-e-orari-di-apertura-0</a>

**Indicatore servizio** - Accesso e prima accoglienza servizi bibliotecari

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2017	Valore attuale 2018	Valore programmato 2019
<b>Accessibilità</b>	Ore di apertura al pubblico	h/settimana	40	40	40
	Disponibilità accoglienza telefonica	h/settimana	40	40	40
<b>Trasparenza</b>	Disponibilità 24/7 di informazioni su orari, sedi e servizi	Si/no	Si	Si	Si
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	Giorno lavorativo	1	1	1
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di orientamento in presenza	Minuto	3	3	3
	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di orientamento in remoto	Giorno lavorativo	1	1	1
<b>Efficacia</b>	Reclami ricevuti in un anno solare	Numero	0	0	0

## Accesso e prima accoglienza servizi bibliotecari

### Polo Scienze della Natura

<b>Utenti</b> - Assegnista	International Student
Borsista	Laureato/a
Dottorando/a	Specializzando/a
Futuro/a Studente/ssa e Famiglie	Studente/ssa I e II livello
Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio	Studente/ssa Master

<b>Descrizione del servizio</b>	Accesso ai punti di servizio della biblioteca e rilascio di informazioni di orientamento all'utilizzo dei servizi e delle risorse bibliografiche (quick reference)
<b>Struttura organizzativa</b>	Servizi al Pubblico e Servizi Avanzati (SSPA)
<b>Responsabile o Referente</b>	Laura GARBOLINO
<b>Contatti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Biblioteca "G. Peano" del Dipartimento di Matematica Via Carlo Alberto 10 - 10123 Torino biblioteca.peano@unito.it Tel: 011/6702846 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:30</li> <li>•Biblioteca "G.Ponzio" del Dipartimento di Chimica Via Pietro Giuria 7 - 10125 Torino biblio.ponzio@unito.it Tel: 011/6708309 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 16:00</li> <li>•Biblioteca "I. Guareschi" del Dipartimento di Scienza e Tecnologia del Farmaco Via Pietro Giuria 9-10125 Torino biblio.dstf@unito.it Tel: 011/6707156 Orario di apertura: da lunedì a giovedì 9:00 - 18:00; venerdì 9:00 - 17:30</li> <li>•Biblioteca del Dipartimento di Informatica Corso Svizzera 185 - 10149 Torino biblioteca@di.unito.it Tel: 011/6706717 Orario di apertura: lunedì e mercoledì 12:00 - 18:00; martedì, giovedì e venerdì 9:00 - 15:00</li> <li>•Biblioteca del Dipartimento di Psicologia "F. Kiesow" Via Verdi 10 - 10124 Torino biblioteca.psicologia@unito.it Tel: 011/6702796 - 2797 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:00</li> <li>•Biblioteca Dipartimento Scienze della Terra Sezione Malaroda Via Valperga Caluso 35 - 10125 Torino bibliomalaroda.dst@unito.it Tel: 011/6705183 - 5185 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 17:00</li> <li>•Biblioteca Dipartimento Scienze della Terra Sezione Spezia Via Valperga Caluso 35 - 10125 Torino bibliospezia.dst@unito.it Tel: 011 6705145 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 13:00; 14:00 - 18:00</li> <li>•Biblioteca del Dipartimento di Scienze della Vita e Biologia dei Sistemi Sede di Biologia Animale e dell'Uomo Via Accademia Albertina 13 - 10123 Torino dip-dba-bib@unito.it Tel: 011/6704609 Orario di apertura: da lunedì a giovedì 9:00 - 18:00; venerdì 9:00 - 17:00</li> <li>•Biblioteca del Dipartimento di Scienze della Vita e Biologia dei Sistemi Sede di Biologia Vegetale Viale Pietro Andrea Mattioli 25 - 10125 Torino dip-dbv-bib@unito.it Tel: 011/6705977 - 5978 Orario di apertura: da lunedì a giovedì 8:30 - 18:00; venerdì 8:30 - 14:00</li> <li>•Biblioteca di Fisica Via Pietro Giuria 1 - 10125 Torino bibliofisica@unito.it Tel: 011/6707063 - 7435 Orario di apertura: lunedì e venerdì 14:00 - 18:00; martedì 9 - 12:30 14:00 - 18:00; mercoledì e giovedì 9:00 - 13:00 14:00 - 18:00</li> </ul>
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	biblioteche.scienzeunito@unito.it
<b>Modalità di erogazione</b>	In presenza, e-mail, telefono, social
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.bibliosdn.unito.it/it">https://www.bibliosdn.unito.it/it</a>
<b>Note</b>	In alcune sedi richiesto deposito in armadietto di eventuali borse

#### Indicatore servizio - Accesso e prima accoglienza servizi bibliotecari

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2017	Valore attuale 2018	Valore programmato 2019
<b>Accessibilità</b>	Ore di apertura al pubblico	h/settimana	37.75	41	41
	Disponibilità accoglienza telefonica	h/settimana	37.75	41	41
<b>Trasparenza</b>	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
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di orientamento in presenza	Minuto	3	3	3
	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di orientamento in remoto	Giorno lavorativo	1	1	1
<b>Efficacia</b>	Reclami ricevuti in un anno solare	Numero	1	0	0

## Accesso e prima accoglienza servizi bibliotecari

### Polo Scienze Umanistiche

<b>Utenti</b> - Assegnista	International Student
Borsista	Laureato/a
Dottorando/a	Specializzando/a
Futuro/a Studente/ssa e Famiglie	Studente/ssa I e II livello
Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio	Studente/ssa Master

<b>Descrizione del servizio</b>	Accesso ai punti di servizio della biblioteca e rilascio di informazioni di orientamento all'utilizzo dei servizi e delle risorse bibliografiche (quick reference)
<b>Struttura organizzativa</b>	Servizi al Pubblico
<b>Responsabile o Referente</b>	Roberto BOSCO
<b>Contatti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•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 - 18:00</li> <li>•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 - 18:00</li> <li>•Biblioteca di Filosofia e Scienze dell'Educazione Sezione di Filosofia Via Sant'Ottavio 20 - 10124 Torino biblioteca.filosofia@unito.it Tel: 011/6708206 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:00</li> <li>•Biblioteca di Filosofia e Scienze dell'Educazione Sezione di Scienze dell'Educazione Via Gaudenzio Ferrari 9 - 10124 Torino biblioteca.educazione@unito.it Tel: 011/6703181 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:00</li> <li>•Biblioteca di Filosofia e Scienze dell'Educazione Sezione di Scienze dell'Educazione sede di Savigliano Piazza Turtetti 9 - 12038 Savigliano (CN) biblioteca.savigliano@unito.it Tel: 011/6709501 Orario di apertura: lunedì, martedì e mercoledì 9:00 - 17:30; giovedì 9:00 - 16:30; venerdì 9:00 -14:30</li> <li>•Biblioteca "Giorgio Melchiori" - Dipartimento di Lingue e Letterature Straniere e Culture Moderne Via Giulia di Barolo 3/A - 10124 Torino bib.dst@unito.it Tel: 011/6703807 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 19:00</li> <li>•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 - 17:00</li> <li>•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</li> <li>•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 - 18:00</li> <li>•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</li> </ul>
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	biblioteca.scienzeumanistiche@unito.it
<b>Modalità di erogazione</b>	In presenza, e-mail, telefono, social
<b>Link utili</b>	<a href="http://bibliosum.unito.it">http://bibliosum.unito.it</a>
<b>Note</b>	In alcune sedi richiesto deposito in armadietto di eventuali borse

### Indicatore servizio - Accesso e prima accoglienza servizi bibliotecari

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2017	Valore attuale 2018	Valore programmato 2019
<b>Accessibilità</b>	Ore di apertura al pubblico	h/settimana	43	44	45
	Disponibilità accoglienza telefonica	h/settimana	43	44	45
<b>Trasparenza</b>	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
<b>Tempestività</b>	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	Giorno lavorativo	1	1	1
<b>Efficacia</b>	Reclami ricevuti in un anno solare	Numero	2	1	0

## Assistenza alla ricerca bibliografica

### Polo Agraria e Medicina Veterinaria

#### Utenti - Assegnista

Borsista  
Dottorando/a  
Futuro/a Studente/ssa e Famiglie  
Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio  
International Student  
Laureato/a  
Specializzando/a  
Studente/ssa I e II livello  
Studente/ssa Master

<b>Descrizione del servizio</b>	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.
<b>Struttura organizzativa</b>	Servizi Bibliotecari Polo di Agraria e Medicina Veterinaria
<b>Responsabile o Referente</b>	Paola PISCAZZI
<b>Contatti</b>	Biblioteca di Scienze Agrarie e Veterinarie Largo Paolo Braccini 2 - 10095 Grugliasco (TO) biblioteca.agrovet@unito.it Tel.: 011/6705500 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 8:30 - 19:00
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	biblioteca.agrovet@unito.it
<b>Modalità di erogazione</b>	In presenza, e-mail
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.bibl-agrovet.unito.it/it">https://www.bibl-agrovet.unito.it/it</a>

#### Indicatore servizio - Assistenza alla ricerca bibliografica

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2017	Valore attuale 2018	Valore programmato 2019
<b>Accessibilità</b>	Canali di accesso al servizio	Numero	2 (in presenza, e-mail)	2 (in presenza, e-mail)	2 (in presenza, e-mail)
	Possibilità di ricevimento su appuntamento	Si/no	Si	Si	Si
<b>Trasparenza</b>	Presenza su sito web delle condizioni di fornitura del servizio	Si/no	Si	Si	Si
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	Giorno lavorativo	1	1	1
<b>Tempestività</b>	Intervallo medio di attesa tra richiesta di appuntamento e calendarizzazione della sessione assistita	Giorno lavorativo	1	1	1
	Tempo medio di attesa per risposta a richieste di assistenza in remoto	Giorno lavorativo	1	1	1
<b>Efficacia</b>	Percentuale di evasione sul numero totale di richieste ricevute	%	100%	100%	100%

## Assistenza alla ricerca bibliografica

### Polo Campus Luigi Einaudi

**Utenti** - Assegnista  
 Borsista  
 Dottorando/a  
 Futuro/a Studente/ssa e Famiglie  
 Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio  
 International Student  
 Laureato/a  
 Specializzando/a  
 Studente/ssa I e II livello  
 Studente/ssa Master

<b>Descrizione del servizio</b>	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.
<b>Struttura organizzativa</b>	Comunicazione, Innovazione tecnologica e servizi al pubblico
<b>Responsabile o Referente</b>	Cristina FIORE
<b>Contatti</b>	Biblioteca "Norberto Bobbio" Lungo Dora Siena 100 - 10153 Torino ricerche.bobbio@unito.it Tel: 011/6708891 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 8:30 - 19:30; Settore Antichi e rari: da lunedì a venerdì 9:00 - 16:00
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	biblioteca.bobbio@unito.it
<b>Modalità di erogazione</b>	In presenza, e-mail, social, telefono
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.bibliotecabobbio.unito.it/it">https://www.bibliotecabobbio.unito.it/it</a>

#### Indicatore servizio - Assistenza alla ricerca bibliografica

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2017	Valore attuale 2018	Valore programmato 2019
<b>Accessibilità</b>	Canali di accesso al servizio	Numero 4	(in presenza, e-mail, social, tel)	4 (in presenza, e-mail, social, tel)	4 (in presenza, e-mail, social, tel)
	Possibilità di ricevimento su appuntamento	Si/no	Si	Si	Si
<b>Trasparenza</b>	Presenza su sito web delle condizioni di fornitura del servizio	Si/no	Si	Si	Si
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	Giorno lavorativo	1	1	1
<b>Tempestività</b>	Intervallo medio di attesa tra richiesta di appuntamento e calendarizzazione della sessione assistita	Giorno lavorativo	1	1	1
	Tempo medio di attesa per risposta a richieste di assistenza in remoto	Giorno lavorativo	1	1	1
<b>Efficacia</b>	Percentuale di evasione sul numero totale di richieste ricevute	%	100%	100%	100%

**Assistenza alla ricerca bibliografica****Polo Management ed Economia****Utenti** - Assegnista

Borsista  
 Dottorando/a  
 Futuro/a Studente/ssa e Famiglie  
 Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio  
 International Student  
 Laureato/a  
 Specializzando/a  
 Studente/ssa I e II livello  
 Studente/ssa Master

<b>Descrizione del servizio</b>	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.
<b>Struttura organizzativa</b>	Servizi Bibliotecari Polo di Management ed Economia
<b>Responsabile o Referente</b>	Sandra MIGLIORE
<b>Contatti</b>	Biblioteca di Economia e Management Corso Unione Sovietica 218 bis – 10134 Torino reference.bem@unito.it Tel: 011/6706137 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 8:30 - 19:30; sabato 8:30 - 12:30
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	direzione.bem@unito.it
<b>Modalità di erogazione</b>	In presenza, online, social, e-mail, telefono
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.bem.unito.it/it/servizi/chiedi-al-bibliotecario">https://www.bem.unito.it/it/servizi/chiedi-al-bibliotecario</a>

**Indicatore servizio** - Assistenza alla ricerca bibliografica

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2017	Valore attuale 2018	Valore programmato 2019
<b>Accessibilità</b>	Canali di accesso al servizio	Numero	5 (in presenza, e-mail, online, social, telefono)	5 (in presenza, e-mail, online, social, telefono)	5 (in presenza, e-mail, online, social, telefono)
	Possibilità di ricevimento su appuntamento	Si/no	Si	Si	Si
<b>Trasparenza</b>	Presenza su sito web delle condizioni di fornitura del servizio	Si/no	Si	Si	Si
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	Giorno lavorativo	1	1	1
<b>Tempestività</b>	Intervallo medio di attesa tra richiesta di appuntamento e calendarizzazione della sessione assistita	Giorno lavorativo	1	1	1
	Tempo medio di attesa per risposta a richieste di assistenza in remoto	Giorno lavorativo	1	1	1
<b>Efficacia</b>	Percentuale di evasione sul numero totale di richieste ricevute	%	100%	100%	100%

**Assistenza alla ricerca bibliografica****Polo Medicina Orbassano e Candiolo Polo Medicina Torino**

<b>Utenti</b> - Assegnista	International Student
Borsista	Laureato/a
Dottorando/a	Specializzando/a
Futuro/a Studente/ssa e Famiglie	Studente/ssa I e II livello
Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio	Studente/ssa Master

<b>Descrizione del servizio</b>	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.
<b>Struttura organizzativa</b>	Comunicazione, expert searching, bibliometria e formazione all'utenza
<b>Responsabile o Referente</b>	Nicoletta COLOMBI
<b>Contatti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Biblioteca Federata di Medicina "Ferdinando Rossi" - Ufficio ricerche bibliografiche assistite Polo di Torino c/o Presidio Molinette - Azienda Ospedaliero-Universitaria Città della Salute e della Scienza Via Santena 5 bis – 10126 Torino bfm@unito.it Tel: 011/6705874 Orario di apertura: su appuntamento</li> <li>• Biblioteca Federata di Medicina "Ferdinando Rossi" - Ufficio ricerche bibliografiche assistite Polo di Orbassano c/o Azienda Ospedaliero-Universitaria San Luigi Gonzaga Regione Gonzole 10 – 10043 Orbassano (TO) bfm@unito.it Tel: 011/6705874 Orario di apertura: su appuntamento</li> </ul>
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	bfm@unito.it
<b>Modalità di erogazione</b>	In presenza, online, e-mail
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.bfm.unito.it/it/servizi/ricerche-bibliografiche-assistite">https://www.bfm.unito.it/it/servizi/ricerche-bibliografiche-assistite</a>
<b>Note</b>	Le categorie "Futuro/a Studente/ss e Famiglie", "Laureato/a" e "Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio" sono escluse all'erogazione in remoto del servizio

**Indicatore servizio** - Assistenza alla ricerca bibliografica

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2017	Valore attuale 2018	Valore programmato 2019
<b>Accessibilità</b>	Canali di accesso al servizio	Numero	(in presenza, 3 e-mail, online)	(in presenza, 4 e-mail, online telefono)	(in presenza, 4 e-mail, online telefono)
	Possibilità di ricevimento su appuntamento	Si/no	Si	Si	Si
<b>Trasparenza</b>	Presenza su sito web delle condizioni di fornitura del servizio	Si/no	Si	Si	Si
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	Giorno lavorativo	1	1	1
<b>Tempestività</b>	Intervallo medio di attesa tra richiesta di appuntamento e calendarizzazione della sessione assistita	Giorno lavorativo	1	1	1
	Tempo medio di attesa per risposta a richieste di assistenza in remoto	Giorno lavorativo	1	1	1
<b>Efficacia</b>	Percentuale di evasione sul numero totale di richieste ricevute	%	100%	100%	100%

**Assistenza alla ricerca bibliografica****Polo Scienze della Natura**

<b>Utenti</b> - Assegnista	Specializzando/a
Borsista	Studente/ssa I e II livello
Dottorando/a	Studente/ssa Master
International Student	

<b>Descrizione del servizio</b>	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.
<b>Struttura organizzativa</b>	Servizi al Pubblico e Servizi Avanzati (SSPA)
<b>Responsabile o Referente</b>	Laura GARBOLINO
<b>Contatti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Biblioteca "G. Peano" del Dipartimento di Matematica Via Carlo Alberto 10 - 10123 Torino biblioteca.peano@unito.it Tel: 011/6702846 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:30</li> <li>•Biblioteca "G.Ponzio" del Dipartimento di Chimica Via Pietro Giuria 7 - 10125 Torino biblio.ponzio@unito.it Tel: 011/6708309 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 16:00</li> <li>•Biblioteca "I. Guareschi" del Dipartimento di Scienza e Tecnologia del Farmaco Via Pietro Giuria 9-10125 Torino biblio.dstf@unito.it Tel: 011/6707156 Orario di apertura: da lunedì a giovedì 9:00 - 18:00; venerdì 9:00 - 17:30</li> <li>•Biblioteca del Dipartimento di Informatica Corso Svizzera 185 - 10149 Torino biblioteca@di.unito.it Tel: 011/6706717 Orario di apertura: lunedì e mercoledì 12:00 - 18:00; martedì, giovedì e venerdì 9:00 - 15:00</li> <li>•Biblioteca del Dipartimento di Psicologia "F. Kiesow" Via Verdi 10 - 10124 Torino biblioteca.psicologia@unito.it Tel: 011/6702796 - 2797 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:00</li> <li>•Biblioteca Dipartimento Scienze della Terra Sezione Malaroda Via Valperga Caluso 35 - 10125 Torino bibliomalaroda.dst@unito.it Tel: 011/6705183 - 5185 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 17:00</li> <li>•Biblioteca Dipartimento Scienze della Terra Sezione Spezia Via Valperga Caluso 35 - 10125 Torino bibliospezia.dst@unito.it Tel: 011 6705145 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 13:00; 14:00 - 18:00</li> <li>•Biblioteca del Dipartimento di Scienze della Vita e Biologia dei Sistemi Sede di Biologia Animale e dell'Uomo Via Accademia Albertina 13 - 10123 Torino dip-dba-bib@unito.it Tel: 011/6704609 Orario di apertura: da lunedì a giovedì 9:00 - 18:00; venerdì 9:00 - 17:00</li> <li>•Biblioteca del Dipartimento di Scienze della Vita e Biologia dei Sistemi Sede di Biologia Vegetale Viale Pietro Andrea Mattioli 25 - 10125 Torino dip-dbv-bib@unito.it Tel: 011/6705977 - 5978 Orario di apertura: da lunedì a giovedì 8:30 - 18:00; venerdì 8:30 - 14:00</li> <li>•Biblioteca di Fisica Via Pietro Giuria 1 - 10125 Torino bibliofisica@unito.it Tel: 011/6707063 - 7435 Orario di apertura: lunedì e venerdì 14:00 - 18:00; martedì 9 - 12:30 14:00 - 18:00; mercoledì e giovedì 9:00 - 13:00 14:00 - 18:00</li> </ul>
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	biblioteche.scienzenatura@unito.it
<b>Modalità di erogazione</b>	In presenza, online, e-mail, telefono
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.bibliosdn.unito.it/it">https://www.bibliosdn.unito.it/it</a>

**Indicatore servizio** - Assistenza alla ricerca bibliografica

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2017	Valore attuale 2018	Valore programmato 2019
<b>Accessibilità</b>	Canali di accesso al servizio	Numero	4 (in presenza, e-mail, online, telefono)	4 (in presenza, e-mail, online, telefono)	4 (in presenza, e-mail, online, telefono)
	Possibilità di ricevimento su appuntamento	Si/no	Si	Si	Si
<b>Trasparenza</b>	Presenza su sito web delle condizioni di fornitura del servizio	Si/no	Si	Si	Si
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	Giorno lavorativo	1	1	1
<b>Tempestività</b>	Intervallo medio di attesa tra richiesta di appuntamento e calendarizzazione della sessione assistita	Giorno lavorativo	1	1	1
	Tempo medio di attesa per risposta a richieste di assistenza in remoto	Giorno lavorativo	1	1	1
<b>Efficacia</b>	Percentuale di evasione sul numero totale di richieste ricevute	%	100%	100%	100%



**Assistenza alla ricerca bibliografica****Polo Scienze Umanistiche**

<b>Utenti</b> - Assegnista	Specializzando/a
Borsista	Studiante/ssa I e II livello
Dottorando/a	Studiante/ssa Master
International Student	

<b>Descrizione del servizio</b>	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.
<b>Struttura organizzativa</b>	Servizi al Pubblico
<b>Responsabile o Referente</b>	Roberto BOSCO
<b>Contatti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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 - 18:00</li> <li>Biblioteca di Filologia, Linguistica e Tradizione Classica Via Sant'Ottavio 20 - 10124 Torino E-mail: biblioteca.filologiaclassica@unito.it Tel.: 011/6703571 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:00</li> <li>Biblioteca di Filosofia e Scienze dell'Educazione Sezione di Filosofia Via Sant'Ottavio 20 - 10124 Torino biblioteca.filosofia@unito.it Tel: 011/6708206 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:00</li> <li>Biblioteca di Filosofia e Scienze dell'Educazione Sezione di Scienze dell'Educazione Via Gaudenzio Ferrari 9 - 10124 Torino biblioteca.educazione@unito.it Tel: 011/6703181 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:00</li> <li>Biblioteca di Filosofia e Scienze dell'Educazione Sezione di Scienze dell'Educazione sede di Savigliano Piazza Turletti 9 - 12038 Savigliano (CN) biblioteca.savigliano@unito.it Tel: 011/6709501 Orario di apertura: lunedì, martedì e mercoledì 9:00 - 17:30; giovedì 9:00 - 16:30; venerdì 9:00 - 14:30</li> <li>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: 011/6703025 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 19:00</li> <li>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 - 17:00</li> <li>Biblioteca "E. Peterson" di Scienze Religiose Via Giulia di Barolo 3/A - 10124 Torino peterson@unito.it Tel: 011/6703822 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:00</li> <li>Biblioteca di Scienze Letterarie e Filologiche Via Bava 31 - 10124 Torino biblio.scienzeletterarie@unito.it Tel: 011/6705571-5568 Orario di apertura: da lun a ven 9:00 - 18:00</li> <li>Biblioteca "Giovanni Tabacco" del Dipartimento di Studi Storici Via Sant'Ottavio 20 - 10124 Torino biblioteca.tabacco@unito.it Tel: 011/6706296 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 8:30 - 19:30; sabato 8:30 - 13:00</li> </ul>
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	biblioteca.scienzeumanistiche@unito.it
<b>Modalità di erogazione</b>	In presenza, e-mail, telefono
<b>Link utili</b>	<a href="http://www.bibliosum.unito.it">http://www.bibliosum.unito.it</a>

**Indicatore servizio** - Assistenza alla ricerca bibliografica

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2017	Valore attuale 2018	Valore programmato 2019
<b>Accessibilità</b>	Canali di accesso al servizio	Numero	3 (in presenza, e-mail, telefono)	3 (in presenza, e-mail, telefono)	3 (in presenza, e-mail, telefono)
	Possibilità di ricevimento su appuntamento	Si/no	Si	Si	Si
<b>Trasparenza</b>	Presenza su sito web delle condizioni di fornitura del servizio	Si/no	Si	Si	Si
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	Giorno lavorativo	1	1	1
<b>Tempestività</b>	Intervallo medio di attesa tra richiesta di appuntamento e calendarizzazione della sessione assistita	Giorno lavorativo	1	1	1
	Tempo medio di attesa per risposta a richieste di assistenza in remoto	Giorno lavorativo	1	1	1
<b>Efficacia</b>	Percentuale di evasione sul numero totale di richieste ricevute	%	100%	100%	100%

## Consultazione e prestito servizi bibliotecari

### Polo Agraria e Medicina Veterinaria

<b>Utenti</b> - Assegnista	International Student
Borsista	Laureato/a
Dottorando/a	Specializzando/a
Futuro/a Studente/ssa e Famiglie	Studente/ssa I e II livello
Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio	Studente/ssa Master

<b>Descrizione del servizio</b>	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 fotocopiazione nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore del materiale ammesso al prestito e alla consultazione. Sono incluse anche tutte le attività inerenti alla messa a disposizione al pubblico del materiale bibliografico stesso (ricezione della proposta d'acquisto, acquisizione, catalogazione, collocazione, etichettatura).
<b>Struttura organizzativa</b>	Servizi Bibliotecari Polo di Agraria e Medicina Veterinaria
<b>Responsabile o Referente</b>	Paola PISCAZZI
<b>Contatti</b>	Biblioteca di Scienze Agrarie e Veterinarie Largo Paolo Braccini 2 - 10095 Grugliasco (TO) biblioteca.agrovet@unito.it Tel.: 011/6705500 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 8:30 - 19:00
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	biblioteca.agrovet@unito.it
<b>Modalità di erogazione</b>	In presenza, online, e-mail, telefono
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.bibl-agrovet.unito.it/it">https://www.bibl-agrovet.unito.it/it</a>

#### Indicatore servizio - Consultazione e prestito servizi bibliotecari

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2017	Valore attuale 2018	Valore programmato 2019
<b>Accessibilità</b>	Ore di apertura al pubblico	h/settimana	50,5	52,30	52,30
	Canali di accesso al servizio	Numero 4	(in presenza, e-mail, online, telefono)	(in presenza, e-mail, online, telefono)	(in presenza, e-mail, online, telefono)
<b>Trasparenza</b>	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
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di attesa per la registrazione del prestito	Minuto	5	5	5
	Tempo medio di attesa per la consegna di materiale collocato in deposito	Minuto (magazzino interno) -Giorno lavorativo (magazzino esterno)	5 min	5 min	5 min
<b>Efficacia</b>	Reclami ricevuti in un anno solare	Numero	0	0	0

## Consultazione e prestito servizi bibliotecari

### Polo Campus Luigi Einaudi

<b>Utenti</b> - Assegnista	International Student
Borsista	Laureato/a
Dottorando/a	Specializzando/a
Futuro/a Studente/ssa e Famiglie	Studente/ssa I e II livello
Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio	Studente/ssa Master

<b>Descrizione del servizio</b>	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 fotocopiazione nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore del materiale ammesso al prestito e alla consultazione. Sono incluse anche tutte le attività inerenti alla messa a disposizione al pubblico del materiale bibliografico stesso (ricezione della proposta d'acquisto, acquisizione, catalogazione, collocazione, etichettatura).
<b>Struttura organizzativa</b>	Comunicazione, Innovazione tecnologica e servizi al pubblico
<b>Responsabile o Referente</b>	Cristina FIORE
<b>Contatti</b>	Biblioteca "Norberto Bobbio" Lungo Dora Siena 100 - 10153 Torino ricerche.bobbio@unito.it Tel: 011/6708891-8984-8977-9701-8971 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 8:30 - 19:30; Settore Antichi e rari: da lunedì a venerdì 9:00 - 16:00
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	biblioteca.bobbio@unito.it
<b>Modalità di erogazione</b>	In presenza, online, e-mail, telefono
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.bibliotecabobbio.unito.it/it">https://www.bibliotecabobbio.unito.it/it</a>
<b>Note</b>	Per usufruire del servizio di prestito per alcune categorie di utenti è richiesta una malleveria firmata da un docente

### Indicatore servizio - Consultazione e prestito servizi bibliotecari

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2017	Valore attuale 2018	Valore programmato 2019
<b>Accessibilità</b>	Ore di apertura al pubblico	h/settimana	55	55	55
	Canali di accesso al servizio	Numero <sup>4</sup> (in presenza, e-mail, online, telefono)	<sup>4</sup>	<sup>4</sup> (in presenza, e-mail, online, telefono)	<sup>4</sup> (in presenza, e-mail, online, telefono)
<b>Trasparenza</b>	Presenza su sito web delle condizioni di fornitura del servizio	Si/no	Si	Si	Si
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	Giorno lavorativo	1	1	1
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di attesa per la registrazione del prestito	Minuto	2	2	2
	Tempo medio di attesa per la consegna di materiale collocato in deposito	Minuto (magazzino interno) -Giorno lavorativo (magazzino esterno)	2.5 min	2.5 min	2.5 min
<b>Efficacia</b>	Reclami ricevuti in un anno solare	Numero	0	0	0

## Consultazione e prestito servizi bibliotecari

### Polo Management ed Economia

<b>Utenti</b> - Assegnista	International Student
Borsista	Laureato/a
Dottorando/a	Specializzando/a
Futuro/a Studente/ssa e Famiglie	Studente/ssa I e II livello
Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio	Studente/ssa Master

<b>Descrizione del servizio</b>	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 alla messa a disposizione al pubblico del materiale bibliografico stesso (ricezione della proposta d'acquisto, acquisizione, catalogazione, collocazione, etichettatura).
<b>Struttura organizzativa</b>	Servizi Bibliotecari Polo di Management ed Economia
<b>Responsabile o Referente</b>	Sandra MIGLIORE
<b>Contatti</b>	Biblioteca di Management ed Economia Corso Unione Sovietica 218 bis – 10134 Torino reference.bem@unito.it Tel: 011/6706123 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 8:30 - 19:30; sabato 8:30 - 12:30
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	direzione.bem@unito.it
<b>Modalità di erogazione</b>	In presenza, online, social, e-mail, telefono
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.bem.unito.it/it/servizi/consultazione">https://www.bem.unito.it/it/servizi/consultazione</a>

### Indicatore servizio - Consultazione e prestito servizi bibliotecari

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2017	Valore attuale 2018	Valore programmato 2019
<b>Accessibilità</b>	Ore di apertura al pubblico	h/settimana	59	59	59
	Canali di accesso al servizio	Numero	5 (in presenza, e-mail, online, social, telefono)	5 (in presenza, e-mail, online, social, telefono)	5 (in presenza, e-mail, online, social, telefono)
<b>Trasparenza</b>	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
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di attesa per la registrazione del prestito	Minuto	2	2	2
	Tempo medio di attesa per la consegna di materiale collocato in deposito	Minuto (magazzino interno) -Giorno lavorativo (magazzino esterno)	2.5 min - 2 giorni	2.5 min-2 giorni	2.5 min-2 giorni
<b>Efficacia</b>	Reclami ricevuti in un anno solare	Numero	0	0	0

## Consultazione e prestito servizi bibliotecari

### Polo Medicina Orbassano e Candiolo e Polo Medicina Torino

<b>Utenti</b> - Assegnista	International Student
Borsista	Laureato/a
Dottorando/a	Specializzando/a
Futuro/a Studente/ssa e Famiglie	Studente/ssa I e II livello
Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio	Studente/ssa Master

<b>Descrizione del servizio</b>	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).
<b>Struttura organizzativa</b>	Gestione servizi al pubblico e risorse digitali
<b>Responsabile o Referente</b>	Annalisa JOURDAN
<b>Contatti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Biblioteca Federata di Medicina e Chirurgia "Ferdinando Rossi" - Polo Molinette c/o Presidio Molinette - Azienda Ospedaliero-Universitaria Città della Salute e della Scienza Corso Dogliotti 14 - 10126 Torino molinette.bfm@unito.it Tel.: 011/6706669 - 011/6336446 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 17:00</li> <li>•Biblioteca Federata di Medicina e Chirurgia "Ferdinando Rossi" - Polo CTO c/o Presidio CTO - Azienda Ospedaliero-Universitaria Città della Salute e della Scienza Via Zuretti 29 - 10126 Torino cto.bfm@unito.it Tel.: 011/6933510 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 17:00</li> <li>•Biblioteca Federata di Medicina e Chirurgia "Ferdinando Rossi" - Polo Biologico Corso Raffaello 30 - 10125 Torino polobiol.bfm@unito.it Tel.: 011/6708265 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 17:00</li> <li>•Biblioteca Federata di Medicina e Chirurgia "Ferdinando Rossi" - Polo San Luigi c/o Azienda Ospedaliero-Universitaria San Luigi Gonzaga Regione Gonzole 10 - 10043 Orbassano (TO) sanluigi.bfm@unito.it Tel.: 011/6705880 - 011/9026260 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 17:00</li> <li>•Biblioteca Federata di Medicina e Chirurgia "Ferdinando Rossi" - Presidio Dental School c/o Dental School - Lingotto (3° piano) Via Nizza 230 - 10126 Torino odonto.bfm@unito.it Tel.: 011/6708446 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 10:00 - 16:00</li> </ul>
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	bfm@unito.it
<b>Modalità di erogazione</b>	In presenza, online
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.bfm.unito.it/it/servizi/consultazione-e-prestito">https://www.bfm.unito.it/it/servizi/consultazione-e-prestito</a>
<b>Note</b>	Per le categorie "Futuro/a studente/ssa e Famiglie", "Laureato/a", "Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio" il servizio è limitato alla sola consultazione. Nella categoria "Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio" fanno eccezione gli afferenti a Istituzioni mediche, scientifiche e culturali con cui l'Università di Torino abbia stipulato specifiche convenzioni con esplicito riferimento ai servizi bibliotecari, che sono ammessi al prestito.

#### Indicatore servizio - Consultazione e prestito servizi bibliotecari

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2017	Valore attuale 2018	Valore programmato 2019
<b>Accessibilità</b>	Ore di apertura al pubblico	h/settimana	40	40	40
	Canali di accesso al servizio	Numero	2 (in presenza, online)	2 (in presenza, online)	2 (in presenza, online)
<b>Trasparenza</b>	Presenza su sito web delle condizioni di fornitura del servizio	Si/no	Si	Si	Si
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	Giorno lavorativo	1	1	1
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di attesa per la registrazione del prestito	Minuto	3	3	3
	Tempo medio di attesa per la consegna di materiale collocato in deposito	Minuto (magazzino interno) -Giorno lavorativo (magazzino esterno)	5 min - 1 giorno	5 min-1 giorno	5 min-1 giorno
<b>Efficacia</b>	Reclami ricevuti in un anno solare	Numero	0	0	0

**Consultazione e prestito servizi bibliotecari - Polo Scienze della Natura**

<b>Utenti</b> - Assegnista	International Student
Borsista	Laureato/a
Dottorando/a	Specializzando/a
Futuro/a Studente/ssa e Famiglie	Studente/ssa I e II livello
Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio	Studente/ssa Master

<b>Descrizione del servizio</b>	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 fotocopiazione 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).
<b>Struttura organizzativa</b>	Servizi al Pubblico e Servizi Avanzati (SSPA)
<b>Responsabile o Referente</b>	Laura GARBOLINO
<b>Contatti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Biblioteca "G. Peano" del Dipartimento di Matematica Via Carlo Alberto 10 - 10123 Torino biblioteca.peano@unito.it Tel: 011/6702846 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:30</li> <li>•Biblioteca "G.Ponzio" del Dipartimento di Chimica Via Pietro Giuria 7 - 10125 Torino biblio.ponzio@unito.it Tel: 011/6708309 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 16:00</li> <li>•Biblioteca "I. Guareschi" del Dipartimento di Scienza e Tecnologia del Farmaco Via Pietro Giuria 9-10125 Torino biblio.dstf@unito.it Tel: 011/6707156 Orario di apertura: da lunedì a giovedì 9:00 - 18:00; venerdì 9:00 - 17:30</li> <li>•Biblioteca del Dipartimento di Informatica Corso Svizzera 185 - 10149 Torino biblioteca@di.unito.it Tel: 011/6706717 Orario di apertura: lunedì e mercoledì 12:00 - 18:00; martedì, giovedì e venerdì 9:00 - 15:00</li> <li>•Biblioteca del Dipartimento di Psicologia "F. Kiesow" Via Verdi 10 - 10124 Torino biblioteca.psicologia@unito.it Tel: 011/6702796 - 2797 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:00</li> <li>•Biblioteca Dipartimento Scienze della Terra Sezione Malaroda Via Valperga Caluso 35 - 10125 Torino bibliomalaroda.dst@unito.it Tel: 011/6705183 - 5185 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 17:00</li> <li>•Biblioteca Dipartimento Scienze della Terra Sezione Spezia Via Valperga Caluso 35 - 10125 Torino bibliospezia.dst@unito.it Tel: 011 6705145 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 13:00; 14:00 - 18:00</li> <li>•Biblioteca del Dipartimento di Scienze della Vita e Biologia dei Sistemi Sede di Biologia Animale e dell'Uomo Via Accademia Albertina 13 - 10123 Torino dip-dba-bib@unito.it Tel: 011/6704609 Orario di apertura: da lunedì a giovedì 9:00 - 18:00; venerdì 9:00 - 17:00</li> <li>•Biblioteca del Dipartimento di Scienze della Vita e Biologia dei Sistemi Sede di Biologia Vegetale Viale Pietro Andrea Mattioli 25 - 10125 Torino dip-dbv-bib@unito.it Tel: 011/6705977 - 5978 Orario di apertura: da lunedì a giovedì 8:30 - 18:00; venerdì 8:30 - 14:00</li> <li>•Biblioteca di Fisica Via Pietro Giuria 1 - 10125 Torino bibliofisica@unito.it Tel: 011/6707063 - 7435 Orario di apertura: lunedì e venerdì 14:00 - 18:00; martedì 9 - 12:30 14:00 - 18:00; mercoledì e giovedì 9:00 - 13:00 14:00 - 18:00</li> </ul>
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	biblioteche.scienzeunito@unito.it
<b>Modalità di erogazione</b>	In presenza, online, e-mail, telefono <a href="https://www.bibliosdn.unito.it/it">https://www.bibliosdn.unito.it/it</a>
<b>Link utili</b>	
<b>Note</b>	La consultazione è libera e concessa a chiunque, per il prestito si deve far riferimento al regolamento. E' gestita in genere on-line la preliezione, sono in genere accettate via e-mail e telefono le proroghe. Per quantità e durata si veda il dettaglio dei singoli regolamenti

**Indicatore servizio** - Consultazione e prestito servizi bibliotecari

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2017	Valore attuale 2018	Valore programmato 2019
<b>Accessibilità</b>	Ore di apertura al pubblico	h/settimana	37.75	41	41
	Canali di accesso al servizio	Numero	4 (in presenza,email, online,telefono)	4 (in presenza,e-mail, online,telefono)	4 (in presenza,e-mail, online,telefono)
<b>Trasparenza</b>	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
<b>Tempestività</b>	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-2 giorni	5 min-2 giorni	5 min-2 giorni
<b>Efficacia</b>	Reclami ricevuti in un anno solare	Numero	0	0	0

**Consultazione e prestito servizi bibliotecari - Polo Scienze Umanistiche**

<b>Utenti</b> - Assegnista	International Student
Borsista	Laureato/a
Dottorando/a	Specializzando/a
Futuro/a Studente/ssa e Famiglie	Studente/ssa I e II livello
Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio	Studente/ssa Master

<b>Descrizione del servizio</b>	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 fotocopiazione 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).
<b>Struttura organizzativa</b>	Servizi al Pubblico
<b>Responsabile o Referente</b>	Roberto BOSCO
<b>Contatti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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 - 18:00</li> <li>• 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 - 18:00</li> <li>• Biblioteca di Filosofia e Scienze dell'Educazione Sezione di Filosofia Via Sant'Ottavio 20 - 10124 Torino biblioteca.filosofia@unito.it Tel: 011/6708206 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:00</li> <li>• Biblioteca di Filosofia e Scienze dell'Educazione Sezione di Scienze dell'Educazione Via Gaudenzio Ferrari 9 - 10124 Torino biblioteca.educazione@unito.it Tel: 011/6703181 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:00</li> <li>• Biblioteca di Filosofia e Scienze dell'Educazione Sezione di Scienze dell'Educazione sede di Savigliano Piazza Turetletti 9 - 12038 Savigliano (CN) biblioteca.savigliano@unito.it Tel: 011/6709501 Orario di apertura: lunedì, martedì e mercoledì 9:00 - 17:30; giovedì 9:00 - 16:30; venerdì 9:00 -14:30</li> <li>• 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 - 19:00</li> <li>• 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 - 17:00</li> <li>• 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</li> <li>• 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 - 18:00</li> <li>• 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</li> </ul>
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	biblioteca.scienzeumanistiche@unito.it
<b>Modalità di erogazione</b>	In presenza, online, e-mail, telefono
<b>Link utili</b>	<a href="http://www.bibliosum.unito.it">http://www.bibliosum.unito.it</a>
<b>Note</b>	La consultazione è libera e concessa a chiunque, alcune categorie ("futuro/a studente/essa", "laureato/a", "Imprese [...] e territorio") sono ammesse al prestito solo dietro richiesta scritta ed approvata; per le condizioni di prestito si deve far riferimento ai singoli regolamenti. In alcune biblioteche è gestita on-line la prenotazione e/o la prelievo, sono in genere accettate via email e telefono le proroghe.

**Indicatore servizio** - Consultazione e prestito servizi bibliotecari

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2017	Valore attuale 2018	Valore programmato 2019
<b>Accessibilità</b>	Ore di apertura al pubblico	h/settimana	43	44	45
	Canali di accesso al servizio	Numero	4 (in presenza, e-mail, online, telefono)	4 (in presenza, e-mail, online, telefono)	4 (in presenza, e-mail, online, telefono)
<b>Trasparenza</b>	Presenza su sito web delle condizioni di fornitura del servizio	Si/no	Si	Si	Si
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	Giorno lavorativo	1	1	1
<b>Tempestività</b>	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.
<b>Efficacia</b>	Reclami ricevuti in un anno solare	Numero	0	0	0

**Document Delivery e prestito interbibliotecario (ILL)****Polo Agraria e Medicina Veterinaria**

Utenti - Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio

<b>Descrizione del servizio</b>	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
<b>Struttura organizzativa</b>	Servizi Bibliotecari Polo di Agraria e Medicina Veterinaria
<b>Responsabile o Referente</b>	Paola PISCAZZI
<b>Contatti</b>	Biblioteca di Scienze Agrarie e Veterinarie Largo Paolo Braccini 2 - 10095 Grugliasco (TO) biblioteca.agrovvet@unito.it Tel.: 011/6705500 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 8:30 - 19:00
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	biblioteca.agrovvet@unito.it
<b>Modalità di erogazione</b>	Online, e-mail
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.bibl-agrovvet.unito.it/it">https://www.bibl-agrovvet.unito.it/it</a>
<b>Note</b>	Nell'ambito della categoria "Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio" il servizio è rivolto alle sole Biblioteche

**Indicatore servizio - Document Delivery e prestito interbibliotecario (ILL)**

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2017	Valore attuale 2018	Valore programmato 2019
<b>Accessibilità</b>	Ore di apertura al pubblico	h/settimana	50,5	52,30	52,30
	Canali di accesso al servizio	h/settimana	2 (e-mail, online)	2 (e-mail, online)	2 (e-mail, online)
<b>Trasparenza</b>	Presenza su sito web delle condizioni di fornitura del servizio	Si/no	Si	Si	Si
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	Giorno lavorativo	1	1	1
<b>Tempestività</b>	Intervallo medio di tempo tra ricezione della richiesta dell'utente e invio della richiesta alla biblioteca fornitrice	Giorno lavorativo	1	1	1
	Intervallo medio di tempo tra arrivo documento e comunicazione a utente finale	Giorno lavorativo	1	1	1
<b>Efficacia</b>	Percentuale di evasione delle richieste sul numero totale gestito (DD)	%	100%	100%	100%
	Percentuale di evasione delle richieste sul numero totale gestito (ILL)	%	100%	100%	100%



**Document Delivery e prestito interbibliotecario (ILL)****Polo Campus Luigi Einaudi**

<b>Utenti</b> - Assegnista	International Student
Borsista	Laureato/a
Dottorando/a	Specializzando/a
Futuro/a Studente/ssa e Famiglie	Studente/ssa I e II livello
Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio	Studente/ssa Master

<b>Descrizione del servizio</b>	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
<b>Struttura organizzativa</b>	Comunicazione, Innovazione tecnologica e servizi al pubblico
<b>Responsabile o Referente</b>	Cristina FIORE
<b>Contatti</b>	Biblioteca "Norberto Bobbio" Lungo Dora Siena 100 - 10153 Torino biblioteca.bobbio@unito.it Tel.: 011/6708978-8976-6293 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 8:30 - 19:30; Settore Antichi e rari: da lunedì a venerdì 9:00 - 16:00
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	biblioteca.bobbio@unito.it
<b>Modalità di erogazione</b>	In presenza, online, e-mail, telefono
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.bibliotecabobbio.unito.it/it">https://www.bibliotecabobbio.unito.it/it</a>
<b>Note</b>	Nell'ambito della categoria "Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio" il servizio è rivolto alle sole Biblioteche

**Indicatore servizio - Document Delivery e prestito interbibliotecario (ILL)**

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2017	Valore attuale 2018	Valore programmato 2019
<b>Accessibilità</b>	Ore di apertura al pubblico	h/settimana	50	50	50
	Canali di accesso al servizio	h/settimana	4 (in presenza, online, e-mail, telefono)	4 (in presenza, online, e-mail, telefono)	4 (in presenza, online, e-mail, telefono)
<b>Trasparenza</b>	Presenza su sito web delle condizioni di fornitura del servizio	Si/no	Sì	Si	Sì
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	Giorno lavorativo	1	1	1
<b>Tempestività</b>	Intervallo medio di tempo tra ricezione della richiesta dell'utente e invio della richiesta alla biblioteca fornitrice	Giorno lavorativo	1	1	1
	Intervallo medio di tempo tra arrivo documento e comunicazione a utente finale	Giorno lavorativo	1	1	1
<b>Efficacia</b>	Percentuale di evasione delle richieste sul numero totale gestito (DD)	%	100%	100%	100%
	Percentuale di evasione delle richieste sul numero totale gestito (ILL)	%	100%	100%	100%

**Document Delivery e prestito interbibliotecario (ILL)****Polo Management ed Economia**

<b>Utenti</b> - Assegnista	International Student
Borsista	Laureato/a
Dottorando/a	Specializzando/a
Futuro/a Studente/ssa e Famiglie	Studente/ssa I e II livello
Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio	Studente/ssa Master

<b>Descrizione del servizio</b>	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
<b>Struttura organizzativa</b>	Servizi Bibliotecari Polo di Management ed Economia
<b>Responsabile o Referente</b>	Sandra MIGLIORE
<b>Contatti</b>	Biblioteca di Economia e Management Corso Unione Sovietica 218 bis – 10134 Torino accoglienza.bem@unito.it Tel.: 011/6706135 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 8:30 - 19:30; sabato 8:30 - 12:30
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	direzione.bem@unito.it
<b>Modalità di erogazione</b>	In presenza, online, e-mail, telefono, social
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.bem.unito.it/it/servizi/servizi-interbibliotecari">https://www.bem.unito.it/it/servizi/servizi-interbibliotecari</a>

**Indicatore servizio - Document Delivery e prestito interbibliotecario (ILL)**

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2017	Valore attuale 2018	Valore programmato 2019
<b>Accessibilità</b>	Ore di apertura al pubblico	h/settimana	59	59	59
	Canali di accesso al servizio	h/settimana	5 (in presenza, online, e-mail, telefono, social)	5 (in presenza, online, e-mail, telefono, social)	5 (in presenza, online, e-mail, telefono, social)
<b>Trasparenza</b>	Presenza su sito web delle condizioni di fornitura del servizio	Si/no	Si	Si	Si
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	Giorno lavorativo	1	1	1
<b>Tempestività</b>	Intervallo medio di tempo tra ricezione della richiesta dell'utente e invio della richiesta alla biblioteca fornitrice	Giorno lavorativo	1	1	1
	Intervallo medio di tempo tra arrivo documento e comunicazione a utente finale	Giorno lavorativo	1	1	1
<b>Efficacia</b>	Percentuale di evasione delle richieste sul numero totale gestito (DD)	%	100%	100%	100%
	Percentuale di evasione delle richieste sul numero totale gestito (ILL)	%	100%	100%	100%

**Document Delivery e prestito interbibliotecario (ILL)****Polo Medicina Orbassano e Candiolo e Polo Medicina Torino**

<b>Utenti</b> - Assegnista	International Student
Borsista	Specializzando/a
Dottorando/a	Studente/ssa I e II livello
Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio	Studente/ssa Master

<b>Descrizione del servizio</b>	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
<b>Struttura organizzativa</b>	Gestione servizi al pubblico e risorse digitali
<b>Responsabile o Referente</b>	Annalisa JOURDAN
<b>Contatti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Biblioteca Federata di Medicina e Chirurgia "Ferdinando Rossi" - Polo Molinette c/o Presidio Molinette - Azienda Ospedaliero-Universitaria Città della Salute e della Scienza Corso Dogliotti 14 - 10126 Torino molinette.bfm@unito.it Tel.: 011/6706669 - 011/6336446 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 17:00</li> <li>•Biblioteca Federata di Medicina e Chirurgia "Ferdinando Rossi" - Polo CTO c/o Presidio CTO - Azienda Ospedaliero-Universitaria Città della Salute e della Scienza Via Zuretti 29 - 10126 Torino cto.bfm@unito.it Tel.: 011/6933510 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 17:00</li> <li>•Biblioteca Federata di Medicina e Chirurgia "Ferdinando Rossi" - Polo Biologico Corso Raffaello 30 - 10125 Torino polobiol.bfm@unito.it Tel.: 011/6708265 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 17:00</li> <li>•Biblioteca Federata di Medicina e Chirurgia "Ferdinando Rossi" - Polo San Luigi c/o Azienda Ospedaliero-Universitaria San Luigi Gonzaga Regione Gonzole 10 - 10043 Orbassano (TO) sanluigi.bfm@unito.it Tel.: 011/6705880 - 011/9026260 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 17:00</li> <li>•Biblioteca Federata di Medicina e Chirurgia "Ferdinando Rossi" - Presidio Dental School c/o Dental School - Lingotto (3° piano) Via Nizza 230 - 10126 Torino odonto.bfm@unito.it Tel.: 011/6708446 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 10:00 - 16:00</li> </ul>
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	bfm@unito.it
<b>Modalità di erogazione</b>	In presenza, online, e-mail
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.bfm.unito.it/it/servizi/document-delivery">https://www.bfm.unito.it/it/servizi/document-delivery</a> <a href="https://www.bfm.unito.it/it/servizi/prestito-interbibliotecario">https://www.bfm.unito.it/it/servizi/prestito-interbibliotecario</a>
<b>Note</b>	Nell'ambito della categoria "Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio" il servizio è rivolto, oltre che alle Biblioteche, ai soli afferenti a Istituzioni mediche, scientifiche e culturali con cui l'Università di Torino abbia stipulato specifiche convenzioni con esplicito riferimento ai servizi bibliotecari

**Indicatore servizio** - Document Delivery e prestito interbibliotecario

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2017	Valore attuale 2018	Valore programmato 2019
<b>Accessibilità</b>	Ore di apertura al pubblico	h/settimana	40	40	40
	Canali di accesso al servizio	Numero	3 (in presenza, e-mail, online)	3 (in presenza, e-mail, online)	3 (in presenza, e-mail, online)
<b>Trasparenza</b>	Presenza su sito web delle condizioni di fornitura del servizio	Si/no	Si	Si	Si
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	Giorno lavorativo	1	1	1
<b>Tempestività</b>	Intervallo medio di tempo tra ricezione della richiesta dell'utente e invio della richiesta alla biblioteca fornitrice	Giorno lavorativo	1	1	1
	Intervallo medio di tempo tra arrivo documento e comunicazione a utente finale	Giorno lavorativo	1	1	1
<b>Efficacia</b>	Percentuale di evasione delle richieste sul numero totale gestito (DD)	%	100%	100%	100%
	Percentuale di evasione delle richieste sul numero totale gestito (ILL)	%	100%	100%	100%

**Document Delivery e prestito interbibliotecario (ILL) - Polo Scienze della Natura**

<b>Utenti</b> - Assegnista	Specializzando/a
Borsista	Studiante/ssa I e II livello
Dottorando/a	Studiante/ssa Master
International Student	

<b>Descrizione del servizio</b>	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
<b>Struttura organizzativa</b>	Servizi al Pubblico e Servizi Avanzati (SSPA)
<b>Responsabile o Referente</b>	Laura GARBOLINO
<b>Contatti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Biblioteca "G. Peano" del Dipartimento di Matematica Via Carlo Alberto 10 - 10123 Torino biblioteca.peano@unito.it Tel: 011/6702846 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:30</li> <li>•Biblioteca "G.Ponzio" del Dipartimento di Chimica Via Pietro Giuria 7 - 10125 Torino biblio.ponzio@unito.it Tel: 011/6708309 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 16:00</li> <li>•Biblioteca "I. Guareschi" del Dipartimento di Scienza e Tecnologia del Farmaco Via Pietro Giuria 9-10125 Torino biblio.dstf@unito.it Tel: 011/6707156 Orario di apertura: da lunedì a giovedì 9:00 - 18:00; venerdì 9:00 - 17:30</li> <li>•Biblioteca del Dipartimento di Informatica Corso Svizzera 185 - 10149 Torino biblioteca@di.unito.it Tel: 011/6706717 Orario di apertura: lunedì e mercoledì 12:00 - 18:00; martedì, giovedì e venerdì 9:00 - 15:00</li> <li>•Biblioteca del Dipartimento di Psicologia "F. Kiesow" Via Verdi 10 - 10124 Torino biblioteca.psicologia@unito.it Tel: 011/6702796 - 2797 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:00</li> <li>•Biblioteca Dipartimento Scienze della Terra Sezione Malaroda Via Valperga Caluso 35 - 10125 Torino bibliomalaroda.dst@unito.it Tel: 011/6705183 - 5185 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 17:00</li> <li>•Biblioteca Dipartimento Scienze della Terra Sezione Spezia Via Valperga Caluso 35 - 10125 Torino bibliospezia.dst@unito.it Tel: 011 6705145 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 13:00; 14:00 - 18:00</li> <li>•Biblioteca del Dipartimento di Scienze della Vita e Biologia dei Sistemi Sede di Biologia Animale e dell'Uomo Via Accademia Albertina 13 - 10123 Torino dip-dba-bib@unito.it Tel: 011/6704609 Orario di apertura: da lunedì a giovedì 9:00 - 18:00; venerdì 9:00 - 17:00</li> <li>•Biblioteca del Dipartimento di Scienze della Vita e Biologia dei Sistemi Sede di Biologia Vegetale Viale Pietro Andrea Mattioli 25 - 10125 Torino dip-dbv-bib@unito.it Tel: 011/6705977 - 5978 Orario di apertura: da lunedì a giovedì 8:30 - 18:00; venerdì 8:30 - 14:00</li> <li>•Biblioteca di Fisica Via Pietro Giuria 1 - 10125 Torino bibliofisica@unito.it Tel: 011/6707063 - 7435 Orario di apertura: lunedì e venerdì 14:00 - 18:00; martedì 9 - 12:30 14:00 - 18:00; mercoledì e giovedì 9:00 - 13:00 14:00 - 18:00</li> </ul>
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	biblioteche.scienzeunito@unito.it
<b>Modalità di erogazione</b>	In presenza, online, e-mail
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.bibliosdn.unito.it/it">https://www.bibliosdn.unito.it/it</a>
<b>Note</b>	Nell'ambito della categoria "Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio" il servizio è rivolto alle sole Biblioteche

**Indicatore servizio** - Document Delivery e prestito interbibliotecario

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2017	Valore attuale 2018	Valore programmato 2019
<b>Accessibilità</b>	Ore di apertura al pubblico	h/settimana	37.5	41	41
	Canali di accesso al servizio	Numero	3 (in presenza, e-mail, online)	3 (in presenza, e-mail, online)	3 (in presenza, e-mail, online)
<b>Trasparenza</b>	Presenza su sito web delle condizioni di fornitura del servizio	Si/no	Si	Si	Si
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	Giorno lavorativo	1	1	1
<b>Tempestività</b>	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
<b>Efficacia</b>	Percentuale di evasione delle richieste sul numero totale gestito (DD)	%	100%	100%	100%
	Percentuale di evasione delle richieste sul numero totale gestito (ILL)	%	100%	100%	100%

**Document Delivery e prestito interbibliotecario (ILL) - Polo Scienze Umanistiche**

<b>Utenti</b> - Assegnista	International Student
Borsista	Specializzando/a
Dottorando/a	Studente/ssa I e II livello
Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio	Studente/ssa Master

<b>Descrizione del servizio</b>	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
<b>Struttura organizzativa</b>	Servizi al Pubblico
<b>Responsabile o Referente</b>	Roberto BOSCO
<b>Contatti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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 - 18:00</li> <li>Biblioteca di Filologia, Linguistica e Tradizione Classica Via Sant'Ottavio 20 - 10124 Torino E-mail: biblioteca.filologiaclassica@unito.it Tel.: 011/6703571 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:00</li> <li>Biblioteca di Filosofia e Scienze dell'Educazione Sezione di Filosofia Via Sant'Ottavio 20 - 10124 Torino biblioteca.filosofia@unito.it Tel: 011/6708206 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:00</li> <li>Biblioteca di Filosofia e Scienze dell'Educazione Sezione di Scienze dell'Educazione Via Gaudenzio Ferrari 9 - 10124 Torino biblioteca.educazione@unito.it Tel: 011/6703181 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:00</li> <li>Biblioteca di Filosofia e Scienze dell'Educazione Sezione di Scienze dell'Educazione sede di Savigliano Piazza Turtetti 9 - 12038 Savigliano (CN) biblioteca.savigliano@unito.it Tel: 011/6709501 Orario di apertura: lunedì, martedì e mercoledì 9:00 - 17:30; giovedì 9:00 - 16:30; venerdì 9:00 - 14:30</li> <li>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: 011/6703025 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 19:00</li> <li>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 - 17:00</li> <li>Biblioteca "E. Peterson" di Scienze Religiose Via Giulia di Barolo 3/A - 10124 Torino peterson@unito.it Tel: 011/6703822 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:00</li> <li>Biblioteca di Scienze Letterarie e Filologiche Via Bava 31 - 10124 Torino biblio.scienzeletterarie@unito.it Tel: 011/6705571-5568 Orario di apertura: da lun a ven 9:00 - 18:00</li> <li>Biblioteca "Giovanni Tabacco" del Dipartimento di Studi Storici Via Sant'Ottavio 20 - 10124 Torino biblioteca.tabacco@unito.it Tel: 011/6706296 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 8:30 - 19:30; sabato 8:30 - 13:00</li> </ul>
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	biblioteca.scienzeumanistiche@unito.it
<b>Modalità di erogazione</b>	In presenza, online, e-mail, telefono
<b>Link utili</b>	<a href="http://www.bibliosum.unito.it">http://www.bibliosum.unito.it</a>
<b>Note</b>	Nell'ambito della categoria "Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio" il servizio è rivolto alle sole Biblioteche

**Indicatore servizio** - Document Delivery e prestito interbibliotecario

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2017	Valore attuale 2018	Valore programmato 2019
<b>Accessibilità</b>	Ore di apertura al pubblico	h/settimana	43	44	45
	Canali di accesso al servizio	Numero	4 (in presenza, e-mail, online, telefono)	4 (in presenza, e-mail, online, telefono)	4 (in presenza, e-mail, online, telefono)
<b>Trasparenza</b>	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
<b>Tempestività</b>	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
<b>Efficacia</b>	Percentuale di evasione delle richieste sul numero totale gestito (DD)	%	100%	100%	100%
	Percentuale di evasione delle richieste sul numero totale gestito (ILL)	%	100%	100%	100%

## Coordinamento sperimentazioni in vivo

**Utenti** Docente (PO, PA, RU, RUTD)  
Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio

<b>Descrizione del servizio</b>	1. Preparazione e invio domande di autorizzazione ministeriale 2. Coordinamento contatti tra gli sperimentatori di Ateneo, Ministero e Istituto Siperiore di Sanità
<b>Struttura organizzativa</b>	Servizio Veterinario di Ateneo
<b>Responsabile o Referente</b>	Paolo POLLICINO
<b>Contatti</b>	Paolo POLLICINO Luca OSELLA Largo Braccini 2 - 10095 Grugliasco (TO) e-mail <a href="mailto:coordinamento.ricerca@unito.it">coordinamento.ricerca@unito.it</a>
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	<a href="mailto:coordinamento.ricerca@unito.it">coordinamento.ricerca@unito.it</a>
<b>Modalità di erogazione</b>	Telefono, mail

### Indicatore servizio - Coordinamento sperimentazioni in vivo

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2017	Valore attuale 2018	Valore programmato 2019
<b>Accessibilità</b>	Numero di canali di accesso al servizio	Numero	2(e-mail, telefono)	2(e-mail, telefono)	2(e-mail, telefono)
<b>Trasparenza</b>	Predisposizione rendicontazione dati statistici sugli animali annualmente utilizzati nelle sperimentazioni	Sì/no	Sì	Sì	Sì
<b>Tempestività</b>	Presa in carico della richiesta	Giorni	2	2	2
	Tempo medio di verifica e revisione delle domande autorizzative	Giorni	4	4	4
<b>Efficacia</b>	% di evasione di richieste gestite	%	100%	100%	100%

**Dottorati di ricerca: carriera**

**Utenti** - Dottorando/a  
International Student  
Specializzando/a

<b>Descrizione del servizio</b>	Supporto in presenza o in remoto sulla gestione della carriera del dottorando, dall'immatricolazione al conseguimento del titolo.
<b>Struttura organizzativa</b>	Sezione Dottorati di Ricerca
<b>Responsabile o Referente</b>	Claudia BARALE
<b>Contatti</b>	Direzione Ricerca e Terza Missione - Via Bogino, 9, 10123 - Torino E-mail: dottorati@unito.it Tel.011/ 6709618
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	dottorati@unito.it
<b>Modalità di erogazione</b>	In presenza, e-mail
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unito.it/ricerca/fare-ricerca-unito/dottorati-di-ricerca">https://www.unito.it/ricerca/fare-ricerca-unito/dottorati-di-ricerca</a>

**Indicatore servizio** - Dottorati di ricerca: carriera

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2017	Valore attuale 2018	Valore programmato 2019
<b>Accessibilità</b>	N. di canali di accesso al servizio	Numero	3 (in presenza, e-mail, telefono)	3 (in presenza, e-mail, telefono)	3 (in presenza, e-mail, telefono)
	Possibilità di ricevimento su appuntamento	Si/no	Si	Si	Si
<b>Trasparenza</b>	Presenza su sito web delle informazioni utili	Si/no	Si	Si	Si
	Tempo medio di aggiornamento contenuti su sito web	Giorno lavorativo	2	2	2
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di orientamento in presenza	Minuto	5	5	5
	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di orientamento in remoto	Giorno lavorativo	2	2	2
<b>Efficacia</b>	% di evasione di richieste gestite	%	100%	100%	100%

## Dottorati di ricerca: ingresso/ammissione

**Utenti** - Dottorando/a  
International Student  
Specializzando/a

<b>Descrizione del servizio</b>	Supporto in presenza o assistenza in remoto sulle procedure di ammissione ai corsi di dottorato
<b>Struttura organizzativa</b>	Sezione Dottorati di Ricerca
<b>Responsabile o Referente</b>	Claudia BARALE
<b>Contatti</b>	Direzione Ricerca e Terza Missione - Via Bogino, 9, 10123 - Torino E-mail: dottorati@unito.it Tel.011/6709618
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	dottorati@unito.it
<b>Modalità di erogazione</b>	In presenza, e-mail
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unito.it/ricerca/fare-ricerca-unito/dottorati-di-ricerca">https://www.unito.it/ricerca/fare-ricerca-unito/dottorati-di-ricerca</a>

### Indicatore servizio - Dottorati di ricerca: ingresso/ammissione

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2017	Valore attuale 2018	Valore programmato 2019
<b>Accessibilità</b>	N. di canali di accesso al servizio	Numero	3 (in presenza, e-mail, telefono)	3 (in presenza, e-mail, telefono)	3 (in presenza, e-mail, telefono)
	Possibilità di ricevimento su appuntamento	Si/no	Si	Si	Si
<b>Trasparenza</b>	Presenza su sito web delle informazioni utili	Si/no	Si	Si	Si
	Tempo medio di aggiornamento contenuti su sito web	Giorno lavorativo	2	2	2
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di orientamento in presenza	Minuto	5	5	5
	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di orientamento in remoto	Giorno lavorativo	2	2	2
<b>Efficacia</b>	% di evasione di richieste gestite	%	100%	100%	100%



## Apertura al pubblico del Museo di Anatomia umana "Luigi Rolando"

**Utenti** - Assegnista  
Borsista  
Dottorando/a  
Futuro/a Studente/ssa e Famiglie  
Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio  
International Student  
Laureato/a  
Specializzando/a  
Studente/ssa I e II livello  
Studente/ssa Master

<b>Descrizione del servizio</b>	Apertura continua dal lunedì al sabato per 48 ore settimanali. Accoglienza dei visitatori. Biglietteria. Il Museo si colloca nel Polo museale del Palazzo degli Istituti anatomici che include anche il Museo di Antropologia criminale "Cesare Lombroso" e, in gestione da convenzione Università/Regione/Citta, il Museo della Frutta "Francesco Garnier Valletti" della Città di Torino.
<b>Struttura organizzativa</b>	Sezione Sistema Museale di Ateneo
<b>Responsabile o Referente</b>	Giancarla MALERBA
<b>Contatti</b>	Corso Massimo d'Azeglio 52, 10126 Torino Tel. 011/6707796 museo.anatomia@unito.it Lunedì-sabato 10-18
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	museo.anatomia@unito.it
<b>Modalità di erogazione</b>	In presenza, e-mail, telefono
<b>Link utili</b>	<a href="http://museoanatomia.unito.it/">http://museoanatomia.unito.it/</a>

**Indicatore servizio** - Apertura al pubblico del Museo di Anatomia umana "Luigi Rolando"

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2017	Valore attuale 2018	Valore programmato 2019
<b>Accessibilità</b>	Giorni di apertura al pubblico settimanale	Giorni/settimana	6	6	6
	Orario di apertura al pubblico settimanale	Ore/settimana	48	48	48
<b>Trasparenza</b>	Disponibilità 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
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di attesa per ingresso visitatore	Minuti	5	5	5
	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di informazioni in remoto	Giorno lavorativo	1	1	1
<b>Efficacia</b>	Numero di reclami ricevuti in un anno solare	Numero	0	0	0

## Apertura al pubblico del Museo di Antropologia criminale "Cesare Lombroso"

**Utenti** - Assegnista  
Borsista  
Dottorando/a  
Futuro/a Studente/ssa e Famiglie  
Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio  
International Student  
Laureato/a  
Specializzando/a  
Studente/ssa I e II livello  
Studente/ssa Master

<b>Descrizione del servizio</b>	Apertura continua dal lunedì al sabato per 48 ore settimanali. Accoglienza dei visitatori. Biglietteria. Il Museo si colloca nel Polo museale del Palazzo degli Istituti anatomici che include anche il Museo di Antropologia criminale "Cesare Lombroso" e, in gestione da convenzione Università/Regione/Città, il Museo della Frutta "Francesco Garnier Valletti" della Città di Torino.
<b>Struttura organizzativa</b>	Sezione Sistema Museale di Ateneo
<b>Responsabile o Referente</b>	Giancarla MALERBA
<b>Contatti</b>	Via Pietro Giuria 15, 10126 Torino Tel. 011/6708195 museo.lombroso@unito.it Lunedì-sabato 10-18
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	museo.lombroso@unito.it
<b>Modalità di erogazione</b>	In presenza, e-mail, telefono
<b>Link utili</b>	<a href="http://museolombroso.unito.it/">http://museolombroso.unito.it/</a>

### Indicatore servizio - Apertura al pubblico del Museo di Antropologia criminale "Cesare Lombroso"

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2017	Valore attuale 2018	Valore programmato 2019
<b>Accessibilità</b>	Giorni di apertura al pubblico settimanale	Giorni/settimana	6	6	6
	Orario di apertura al pubblico settimanale	Ore/settimana	48	48	48
<b>Trasparenza</b>	Disponibilità 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
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di attesa per ingresso visitatore	Minuti	5	5	5
	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di informazioni in remoto	Giorno lavorativo	1	1	1
<b>Efficacia</b>	Numero di reclami ricevuti in un anno solare	Numero	0	0	0

## Attività educativa- Museo di Anatomia umana "Luigi Rolando"

**Utenti** - Assegnista  
Borsista  
Dottorando/a  
Futuro/a Studente/ssa e Famiglie  
Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio  
International Student  
Laureato/a  
Specializzando/a  
Studente/ssa I e II livello  
Studente/ssa Master

<b>Descrizione del servizio</b>	Attività educativa per gruppi scolastici di ogni ordine e grado (dalla scuola dell'infanzia all'Università) e gruppi organizzati. Centro prenotazioni presso biglietteria Museo di Antropologia criminale "Cesare Lombroso".
<b>Struttura organizzativa</b>	Sezione Sistema Museale di Ateneo
<b>Responsabile o Referente</b>	Giancarla MALERBA
<b>Contatti</b>	Centro prenotazioni Corso Massimo d'Azeglio 52, 10126 Torino Tel. 011/6708195 museo.anatomia@unito.it
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	museo.anatomia@unito.it
<b>Modalità di erogazione</b>	In presenza, e-mail, telefono
<b>Link utili</b>	<a href="http://museoanatomia.unito.it/">http://museoanatomia.unito.it/</a>

### Indicatore servizio - Attività educativa - Museo di Anatomia umana "Luigi Rolando"

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2017	Valore attuale 2018	Valore programmato 2019
<b>Accessibilità</b>	Giorni di disponibilità settimanale per attività (visite guidate)	Giorni/settimana	6	6	6
	Orario di disponibilità settimanale per attività (visite guidate)	Ore/settimana	48	48	48
	Durata attività (visite guidate)	Ora	1	1	1
<b>Trasparenza</b>	Disponibilità di informazioni su orari, sedi e servizi	Sì/no	Sì	Sì	Sì
<b>Tempestività</b>	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva prenotazione	Giorno lavorativo	1	1	1
<b>Efficacia</b>	N. di utenti con visita guidata al Museo / N. di utenti con visita guidata complessivi del POLO	Numero	5131/12515	3980/8920	3980/8920
	N. di gruppi con visita guidata al Museo / N. di utenti con visita guidata complessivi del POLO	Numero	266/650	199/446	199/446
	Numero di reclami ricevuti in un anno solare	Numero	0	0	0

## Attività educativa- Museo di Antropologia criminale "Cesare Lombroso"

**Utenti** - Assegnista  
Borsista  
Dottorando/a  
Futuro/a Studente/ssa e Famiglie  
Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio  
International Student  
Laureato/a  
Specializzando/a  
Studente/ssa I e II livello  
Studente/ssa Master

<b>Descrizione del servizio</b>	Attività educativa per gruppi scolastici di ogni ordine e grado (dalla scuola dell'infanzia all'Università) e gruppi organizzati. Centro prenotazioni presso biglietteria Museo di Antropologia criminale "Cesare Lombroso".
<b>Struttura organizzativa</b>	Sezione Sistema Museale di Ateneo
<b>Responsabile o Referente</b>	Giancarla MALERBA
<b>Contatti</b>	Centro prenotazioni Via Pietro Giuria 15, 10126 Torino Tel. 011/6708195 museo.lombroso@unito.it
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	museo.lombroso@unito.it
<b>Modalità di erogazione</b>	In presenza, e-mail, telefono
<b>Link utili</b>	<a href="http://museolombroso.unito.it/">http://museolombroso.unito.it/</a>

### Indicatore servizio - Attività educativa - Museo di Antropologia criminale "Cesare Lombroso"

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2017	Valore attuale 2018	Valore programmato 2019
<b>Accessibilità</b>	Giorni di disponibilità settimanale per attività (visite guidate)	Giorni/settimana	6	6	6
	Orario di disponibilità settimanale per attività (visite guidate)	Ore/settimana	48	48	48
	Durata attività (visite guidate)	Ora	1	1	1
<b>Trasparenza</b>	Disponibilità di informazioni su orari, sedi e servizi	Sì/no	Sì	Sì	Sì
<b>Tempestività</b>	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva prenotazione	Giorno lavorativo	1	1	1
<b>Efficacia</b>	N. di utenti con visita guidata al Museo / N. di utenti con visita guidata complessivi del POLO	Numero	5882/12515	4520/8920	4520/8920
	N. di gruppi con visita guidata al Museo / N. di utenti con visita guidata complessivi del POLO	Numero	305/650	226/446	226/446
	Numero di reclami ricevuti in un anno solare	Numero	0	0	0

## **Fruizione Archivio storico del Polo museale del Palazzo degli istituti anatomici**

**Utenti** - Assegnista  
Borsista  
Dottorando/a  
Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio  
International Student  
Laureato/a  
Specializzando/a  
Studente/ssa I e II livello  
Studente/ssa Master

<b>Descrizione del servizio</b>	L'archivio del Polo museale del Palazzo degli Istituti anatomici è strettamente connesso all'Archivio storico di Ateneo e comprende: dal 2006 Archivio storico Museo di Anatomia umana "Luigi Rolando", dal 2012 Archivio storico Museo di Antropologia criminale "Cesare Lombroso", dal 2014 Archivio storico fondo "Angelo Mosso"; dal 2017 Archivio storico Museo di Antropologia ed Etnografia.	
<b>Struttura organizzativa</b>	Sezione Sistema Museale di Ateneo	
<b>Responsabile o Referente</b>	Giancarla MALERBA	
<b>Contatti</b>	Corso Massimo D'Azeglio 52, 10126 Tel.011/6707777 museo.lombroso@unito.it; museo.antropologia@unito.it; museo.anatomia@unito.it; astut@unito.it;	
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	museo.lombroso@unito.it; museoanatomia@unito.it; museo.antropologia@unito.it; astut@unito.it;	
<b>Modalità di erogazione</b>	In presenza, e-mail, telefono	
<b>Link utili</b>	<a href="http://museolombroso.unito.it/">http://museolombroso.unito.it/</a>	<a href="http://museoantropologia.unito.it">http://museoantropologia.unito.it</a> <a href="http://museoanatomia.unito.it/">http://museoanatomia.unito.it/</a> <a href="http://astut.unito.it">http://astut.unito.it</a>

**Indicatore servizio** - Fruizione Archivio storico del Polo museale del Palazzo degli istituti anatomici

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2017	Valore attuale 2018	Valore programmato 2019
<b>Accessibilità</b>	Giorni di disponibilità settimanale	Giorni/settimana	5	5	5
	Orario di disponibilità settimanale	Ore/settimana	35	35	35
	Richieste annuali e appuntamenti evasi	Numero	170	120	150
<b>Trasparenza</b>	Disponibilità di informazioni su orari, sedi e servizi	Sì/no	Sì	Sì	Sì
<b>Tempestività</b>	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva prenotazione	Giorno lavorativo	2	2	2
<b>Efficacia</b>	Numero di reclami ricevuti in un anno solare	Numero	0	0	0

## Fruizione Archivio storico di Ateneo

**Utenti** - Assegnista  
 Borsista  
 Dottorando/a  
 Futuro/a Studente/ssa e Famiglie  
 Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio  
 International Student  
 Laureato/a  
 Specializzando/a  
 Studente/ssa I e II livello  
 Studente/ssa Master

<b>Descrizione del servizio</b>	L'Archivio Storico dell'Ateneo conserva, schedata e reperibile, la documentazione prodotta all'interno dell'Università dal 1693 agli anni sessanta del Novecento, per un patrimonio complessivo di circa 400 ml, oltre a 200.000 tesi di laurea. Ha sede nel palazzo del Rettorato al piano terra, dove il pubblico può accedere liberamente alla sala studio sia per la consultazione dei documenti sia per visitare le mostre periodicamente organizzate.
<b>Struttura organizzativa</b>	Sezione Archivio storico
<b>Responsabile o Referente</b>	Paola NOVARIA
<b>Contatti</b>	Via G. Verdi, 8 - 10124 Torino Tel 011/6704883 archivio.storico@unito.it
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	archivio.storico@unito.it
<b>Modalità di erogazione</b>	In presenza, e-mail, telefono
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.archivistorico.unito.it">https://www.archivistorico.unito.it</a> <a href="https://www.atom.unito.it/">https://www.atom.unito.it/</a> <a href="https://www.asut.unito.it/studenti/web/">https://www.asut.unito.it/studenti/web/</a>

### Indicatore servizio - Fruizione Archivio storico di Ateneo

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2017	Valore attuale 2018	Valore programmato 2019
<b>Accessibilità</b>	Giorni di disponibilità settimanale	Giorni/settimana	5	5	5
	Orario di disponibilità settimanale	Ore/settimana	20	27,5	27,5
	Richieste annuali e appuntamenti evasi	Numero	226	358	358
<b>Trasparenza</b>	Disponibilità di informazioni su orari, sedi e servizi	Sì/no	Sì	Sì	Sì
<b>Tempestività</b>	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva prenotazione	Giorno lavorativo	2	2	2
<b>Efficacia</b>	Numero di reclami ricevuti in un anno solare	Numero	n.d.	0	0



**Università  
degli Studi  
di Torino**

# **Direzione Ricerca e Terza Missione**

Via Bogino, 9 - 10123 Torino  
Telefono: (+39) 011 6703999  
Fax: (+39) 011 6704380  
Email: [direzione.ricerca@unito.it](mailto:direzione.ricerca@unito.it)

*Redazione a cura della Direzione Ricerca e Terza Missione*

*Supporto tecnico:  
Area Coordinamento Servizi di Integrazione e Monitoraggio*

*Supporto informatico:  
Direzione Sistemi Informativi, Portale, E-learning*

*Impaginazione:  
Unità di Progetto Comunicazione Istituzionale e Organizzativa*