



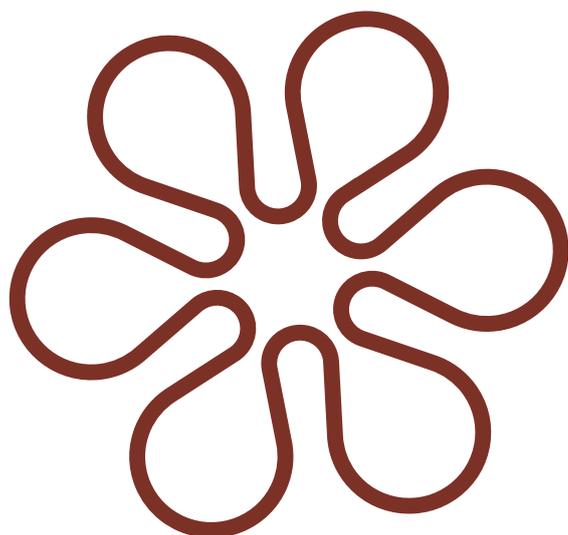
**UNIVERSITÀ
DI TORINO**

Carta dei servizi 2022/2023



**Direzione
Affari Generali e
Patrimonio Culturale**

Ultimo aggiornamento: settembre 2022



**Direzione Affari Generali
e Patrimonio Culturale**

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 di affari generali

Convenzioni finalizzate alla valorizzazione del patrimonio culturale di Ateneo.....	6
Polizza infortuni.....	7
Polizza responsabilità civile verso terzi.....	8

Servizi bibliotecari di Ateneo

Accesso e prima accoglienza servizi bibliotecari

<i>Polo Agraria e Medicina Veterinaria</i>	9
<i>Polo Campus Luigi Einaudi</i>	10
<i>Polo Management ed Economia</i>	11
<i>Polo Medicina Orbassano e Candiolo e Polo Medicina Torino</i>	12
<i>Polo Scienze della Natura</i>	13
<i>Polo Scienze Umanistiche</i>	14

Assistenza alla ricerca bibliografica

<i>Polo Agraria e Medicina Veterinaria</i>	15
<i>Polo Campus Luigi Einaudi</i>	16
<i>Polo Management ed Economia</i>	17
<i>Polo Medicina Orbassano e Candiolo e Polo Medicina Torino</i>	18
<i>Polo Scienze della Natura</i>	19
<i>Polo Scienze Umanistiche</i>	20

Consultazione e prestito servizi bibliotecari

<i>Polo Agraria e Medicina Veterinaria</i>	21
<i>Polo Campus Luigi Einaudi</i>	22
<i>Polo Management ed Economia</i>	23
<i>Polo Medicina Orbassano e Candiolo e Polo Medicina Torino</i>	24
<i>Polo Scienze della Natura</i>	25
<i>Polo Scienze Umanistiche</i>	26

Document Delivery e prestito interbibliotecario (ILL)

<i>Polo Agraria e Medicina Veterinaria</i>	27
<i>Polo Campus Luigi Einaudi</i>	28
<i>Polo Management ed Economia</i>	29
<i>Polo Medicina Orbassano e Candiolo e Polo Medicina Torino</i>	30
<i>Polo Scienze della Natura</i>	31
<i>Polo Scienze Umanistiche</i>	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

Convenzioni finalizzate alla valorizzazione del patrimonio culturale di Ateneo

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

Descrizione del servizio	Il servizio consiste nella definizione, in collaborazione con le strutture interessate, di convenzioni finalizzate alla valorizzazione del patrimonio culturale di Ateneo
Struttura organizzativa	Progetti Interuniversitari e Convenzioni in ambito di patrimonio culturale
Responsabile o Referente	Laura FERRO
Contatti	Via Verdi 8 - 10124 Torino Tel. 011/6704420-4235-3944
Modalità per presentare reclamo	progetti.interuniversitari@unito.it
Modalità di erogazione	E-mail; contatto telefonico; incontri
Link utili	

Indicatore servizio - Convenzioni finalizzate alla valorizzazione del patrimonio culturale di Ateneo

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2020	Valore 2021	Valore programmato 2022
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	n.d.	n.d.	3 (e-mail, telefono, ricevimento su appuntamento)
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. email/infonews; c. intranet; d. portale (se di interesse generale) ; f. altro (se di interesse specifico comunicazione agli interessati).	Lettera	n.d.	n.d.	d.f.
Tempestività	Tempo medio per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	n.d.	n.d.	7
Efficacia	Percentuale di convenzioni evase sul totale delle richieste ricevute	%	n.d.	n.d.	100%

Polizza infortuni

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

Descrizione del servizio	Attività informativa e consulenziale professionale e specialistica sugli aspetti assicurativi presso tutti i soggetti assicurati - Gestione del sinistro assicurativo (dall'apertura della pratica alla chiusura della medesima con corresponsione del rimborso spese previste e/o indennizzo dovuto)
Struttura organizzativa	Sistema Assicurazioni di Ateneo
Responsabile o Referente	Mariarosa BUSCONE
Contatti	Via G. Verdi 8 - 10124 Torino assicurazioni@unito.it Tel: 0116704260 - 4262 - 4230 Fax: 011/2361067
Modalità per presentare reclamo	assicurazioni@unito.it
Modalità di erogazione	Telefono, e-mail, spazi dedicati sul portale dell'Ateneo - internet e intranet
Link utili	https://www.unito.it/universita-e-lavoro/tutela-e-assistenza/assicurazioni https://intranet.unito.it/web/personale-unito/polizze

Indicatore servizio - Polizza Infortuni

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2020	Valore 2021	Valore programmato 2022
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali	3 (telefono, e-mail, fax)	3 (telefono, e-mail, fax)	3 (telefono, e-mail, fax)
	Possibilità di ricevimento su appuntamento	Sì/no	Sì	Sì	Sì
Trasparenza	Grado di interazione on line per l'accesso al servizio a. assente, b. pdf scaricabile, c. form compilabile on line, d. avvio processo on line, e. gestione intero processo on line, f. altro (specificare)	Lettera	b	b	b
	Grado di pubblicizzazione: a. assente, b. e mail, infonews, c. intranet, d. portale, e. social media, f. seminario/workshop	Lettera	c,d	c,d	c,d
Tempestività	Numero medio di giorni per l'evasione della richiesta di informazioni	Giorno lavorativo	5	5	5
	Numero medio di giorni per la presa in carico della richiesta apertura sinistro	Giorno lavorativo	3	3	3
Efficacia	Percentuale di evasione di pratiche sul numero totale gestito	%	100%	100%	100%
	Percentuale di reclami sul numero totale di pratiche gestite	%	0%	0%	0%
	Numero di personale operante nel servizio su utenti potenziali serviti	Numero	2 su 80000 utenti	2 su 80000 utenti	2 su 80000 utenti

Polizza responsabilità civile verso terzi

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

Descrizione del servizio	Attività informativa e consulenziale professionale e specialistica sugli aspetti assicurativi presso tutti i soggetti assicurati - Gestione del sinistro assicurativo (dall'apertura della pratica alla chiusura della medesima con corresponsione del rimborso spese previste e/o indennizzo dovuto)
Struttura organizzativa	Sistema Assicurazioni di Ateneo
Responsabile o Referente	Mariarosa BUSCONE
Contatti	Via G. Verdi 8 - 10124 Torino assicurazioni@unito.it Tel: 011/6704260 - 4262 - 4230 Fax: 011/2361067
Modalità per presentare reclamo	assicurazioni@unito.it
Modalità di erogazione	Telefono, e-mail, spazi dedicati sul portale dell'Ateneo - internet e intranet
Link utili	https://www.unito.it/universita-e-lavoro/tutela-e-assistenza/assicurazioni https://intranet.unito.it/web/personale-unito/polizze

Indicatore servizio - Polizza Responsabilità civile verso terzi

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2020	Valore 2021	Valore programmato 2022
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali	3 (telefono, e-mail, fax)	3 (telefono, e-mail, fax)	3 (telefono, e-mail, fax)
	Possibilità di ricevimento su appuntamento	Sì/no	Sì	Sì	Sì
Trasparenza	Grado di interazione on line per l'accesso al servizio a. assente, b. pdf scaricabile, c. form compilabile on line, d. avvio processo on line, e. gestione intero processo on line, f. altro (specificare)	Lettera	b	b	b
	Grado di pubblicizzazione: a. assente, b. e mail, infonews, c. intranet, d. portale, e. social media, f. seminario/workshop	Lettera	c,d	c,d	c,d
Tempestività	Numero medio di giorni per l'evasione della richiesta di informazioni	Giorno lavorativo	5	5	5
	Numero medio di giorni per la presa in carico della richiesta apertura sinistro	Giorno lavorativo	3	3	3
Efficacia	Percentuale di evasione di pratiche sul numero totale gestito	%	100%	100%	100%
	Percentuale di reclami sul numero totale di pratiche gestite	%	0%	0%	0%
	Numero di personale operante nel servizio su utenti potenziali serviti	Numero	2 su 8000 utenti	2 su 80000 utenti	2 su 80000 utenti

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

Descrizione del servizio	Accesso ai punti di servizio della biblioteca e rilascio di informazioni di orientamento all'utilizzo dei servizi e delle risorse bibliografiche (quick reference)
Struttura organizzativa	Servizi Bibliotecari Polo di Agraria e Medicina Veterinaria
Responsabile o Referente	Paola PISCAZZI
Contatti	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 - 19:30 sabato 8:30 - 12:30 Biblioteca Diffusa Largo Paolo Braccini 2 - 10095 Grugliasco (TO) biblioteca.agrovet@unito.it - Tel.: 011/6702447 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 8:30 - 18:45
Modalità per presentare reclamo	biblioteca.agrovet@unito.it
Modalità di erogazione	In presenza, e-mail, telefono
Link utili	https://www.bibl-agrovet.unito.it/it
Note	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 2020	Valore attuale 2021	Valore programmato 2022
Accessibilità	Ore di apertura al pubblico	h/settimana	52,5	59	59
	Disponibilità accoglienza telefonica	h/settimana	52,5	59	59
Trasparenza	Disponibilità 24/7 di informazioni su orari, sedi e servizi	Sì/no	Sì	Sì	Sì
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	Giorno lavorativo	1	1	1
Tempestività	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di orientamento in presenza	Minuto	5	5	5
	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di orientamento in remoto	Giorno lavorativo	1	1	1
Efficacia	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

Descrizione del servizio	Accesso ai punti di servizio della biblioteca e rilascio di informazioni di orientamento all'utilizzo dei servizi e delle risorse bibliografiche (quick reference)
Struttura organizzativa	Comunicazione, Innovazione tecnologica e servizi al pubblico
Responsabile o Referente	Cristina FIORE
Contatti	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 9.00 - 13.30; 14.00-19:00; sabato: 9.00-13.00 Settore Antichi e rari: lunedì - mercoledì - giovedì - venerdì: 9:00-13:30; 14:00-17:00; martedì: 9:00-13:30; 14:00-16:30
Modalità per presentare reclamo	biblioteca.bobbio@unito.it
Modalità di erogazione	In presenza, e-mail, telefono, social
Link utili	https://www.bibliotecabobbio.unito.it/

Indicatore servizio - Accesso e prima accoglienza servizi bibliotecari

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2020	Valore attuale 2021	Valore programmato 2022
Accessibilità	Ore di apertura al pubblico	h/settimana	45	54	57
	Disponibilità accoglienza telefonica	h/settimana	45	54	57
Trasparenza	Disponibilità 24/7 di informazioni su orari, sedi e servizi	Sì/no	Sì	Sì	Sì
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	Giorno lavorativo	1	1	1
Tempestività	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di orientamento in presenza	Minuto	2.5	2.5	2.5
	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di orientamento in remoto	Giorno lavorativo	1	1	1
Efficacia	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

Descrizione del servizio	Accesso ai punti di servizio della biblioteca e rilascio di informazioni di orientamento all'utilizzo dei servizi e delle risorse bibliografiche (quick reference)
Struttura organizzativa	Servizi Bibliotecari Polo di Management ed Economia
Responsabile o Referente	Sandra MIGLIORE
Contatti	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
Modalità per presentare reclamo	direzione.bem@unito.it
Modalità di erogazione	In presenza, e-mail, telefono, social
Link utili	https://www.bem.unito.it/it/la-bem/accesso
Note	Accesso presidiato tramite software e tornelli

Indicatore servizio - Accesso e prima accoglienza servizi bibliotecari

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2020	Valore attuale 2021	Valore programmato 2022
Accessibilità	Ore di apertura al pubblico	h/settimana	59	59	59
	Disponibilità accoglienza telefonica	h/settimana	59	59	59
Trasparenza	Disponibilità 24/7 di informazioni su orari, sedi e servizi	Sì/no	Sì	Sì	Sì
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	Giorno lavorativo	1	1	1
Tempestività	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di orientamento in presenza	Minuto	2.5	2.5	2.5
	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di orientamento in remoto	Giorno lavorativo	1	1	1
Efficacia	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

Descrizione del servizio	Accesso ai punti di servizio della biblioteca e rilascio di informazioni di orientamento all'utilizzo dei servizi e delle risorse bibliografiche (quick reference)
Struttura organizzativa	Gestione servizi al pubblico e risorse digitali
Responsabile o Referente	Annalisa JOURDAN
Contatti	<ul style="list-style-type: none"> 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 - 19:00 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 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 8:15 - 17:45 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 - 19:00 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 9:00 - 17:00
Modalità per presentare reclamo	bfm@unito.it
Modalità di erogazione	In presenza, e-mail, telefono, social
Link utili	https://www.bfm.unito.it/it/la-bfm/sedi-e-orari-di-apertura-0

Indicatore servizio - Accesso e prima accoglienza servizi bibliotecari

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2020	Valore attuale 2021	Valore programmato 2022
Accessibilità	Ore di apertura al pubblico	h/settimana	40	40	40
	Disponibilità accoglienza telefonica	h/settimana	40	40	40
Trasparenza	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
Tempestività	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
Efficacia	Reclami ricevuti in un anno solare	Numero	0	0	0

Accesso e prima accoglienza servizi bibliotecari

Polo Scienze della Natura

Utenti - 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

Descrizione del servizio	Accesso ai punti di servizio della biblioteca e rilascio di informazioni di orientamento all'utilizzo dei servizi e delle risorse bibliografiche (quick reference)
Struttura organizzativa	Gestione Servizi al Pubblico
Responsabile o Referente	Daniela CABIATI
Contatti	<ul style="list-style-type: none"> •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 •Biblioteca "G.Ponzio" del Dipartimento di Chimica Via Pietro Giuria 7 - 10125 Torino biblio.ponzio@unito.it Tel: 011/6708309 Orario di apertura: lunedì e martedì 9:00-18:00; mercoledì giovedì e venerdì 10:00-13:00; 14:00-18:00 •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: lunedì 13:00-18:00; martedì, mercoledì, giovedì 10:00-18:00; venerdì 9:00-18:00 •Biblioteca del Dipartimento di Informatica Corso Svizzera 185 - 10149 Torino biblioteca@di.unito.it Tel: 011/6706717 Orario di apertura: dal lunedì al venerdì 9:00-15:00 •Biblioteca del Dipartimento di Psicologia "F. Kiesow" Via Verdi 10 - 10124 Torino biblioteca.psicologia@unito.it Tel: 011/6702796 - 2797 Orario di apertura: dal lunedì al venerdì 9:00 - 19:00. Sabato 9:00-13:00 •Biblioteca Dipartimento Scienze della Terra Sezione Malaroda Via Valperga Caluso 35 - 10125 Torino bibliomalaroda.dst@unito.it Tel: 011/6705183 - 5185 Orario di apertura: dal lunedì al venerdì, 9.00-19.00 •Biblioteca Dipartimento Scienze della Terra Sezione Spezia Via Valperga Caluso 35 - 10125 Torino bibliospezia.dst@unito.it Tel: 011 6705145 Orario di apertura: i servizi relativi ai materiali della sez. Spezia sono erogati dalla sez. Malaroda •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 venerdì 9:00 - 18:00 •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: lunedì - venerdì 8:30 - 13:00 e 14.00-17.30 •Biblioteca di Fisica Via Pietro Giuria 1 - 10125 Torino bibliofisica@unito.it Tel: 011/6707063 - 7435 Orario di apertura: lunedì, mercoledì, giovedì, venerdì 9:00-18:00, martedì 10:00-18:00
Modalità per presentare reclamo	biblioteche.scienzeunito@unito.it
Modalità di erogazione	In presenza, e-mail, telefono
Link utili	https://www.bibliosdn.unito.it/
Note	In alcune sedi richiesto deposito in armadietto di eventuali borse

Indicatore servizio - Accesso e prima accoglienza servizi bibliotecari

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2020	Valore attuale 2021	Valore programmato 2022
Accessibilità	Ore di apertura al pubblico	h/settimana	41	43	41
	Disponibilità accoglienza telefonica	h/settimana	41	43	41
Trasparenza	Disponibilità 24/7 di informazioni su orari, sedi e servizi	Sì/no	Sì	Sì	Sì
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	Giorno lavorativo	1	1	1
Tempestività	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di orientamento in presenza	Minuto	3	3	3
	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di orientamento in remoto	Giorno lavorativo	1	1	1
Efficacia	Reclami ricevuti in un anno solare	Numero	0	0	0

Accesso e prima accoglienza servizi bibliotecari

Polo Scienze Umanistiche

Utenti - 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

Descrizione del servizio	Accesso ai punti di servizio della biblioteca e rilascio di informazioni di orientamento all'utilizzo dei servizi e delle risorse bibliografiche (quick reference)
Struttura organizzativa	Servizi al Pubblico
Responsabile o Referente	Roberto BOSCO
Contatti	<ul style="list-style-type: none"> •Biblioteca di Arte, Musica e Spettacolo Via Sant'Ottavio 20 - 10124 Torino biblio.dams@unito.it Tel: 011/6708255 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 19:00 •Biblioteca di Filologia, Linguistica e Tradizione Classica Via Sant'Ottavio 20 - 10124 Torino E-mail: biblioteca.filologiaclassica@unito.it Tel.: 011/6703553 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 19:00 •Biblioteca di Filosofia e Scienze dell'Educazione Sezione di Filosofia Via Sant'Ottavio 20 - 10124 Torino biblioteca.filosofia@unito.it Tel: 011/6703531; 011/6708206 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 19:00 •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 •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: da lunedì a venerdì 10:00 - 13:30; 14:00-17:30 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; sabato 9:00-13:00 Biblioteca di Orientalistica Via Giulia di Barolo 3/A - 10124 Torino biblio.dol@unito.it Tel: 011/6703839 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:00 Biblioteca "E. Peterson" di Scienze Religiose Via Giulia di Barolo 3/A - 10124 Torino peterson@unito.it Tel: 011/6703818 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:00 Biblioteca di Scienze Letterarie e Filologiche Via Bava 31 - 10124 Torino biblio.scienzeletterarie@unito.it Tel: 011/6705567 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 19:00 •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
Modalità per presentare reclamo	biblioteca.scienzeumanistiche@unito.it
Modalità di erogazione	In presenza, e-mail, telefono, social

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

Indicatore servizio - Accesso e prima accoglienza servizi bibliotecari

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2020	Valore attuale 2021	Valore programmato 2022
Accessibilità	Ore di apertura al pubblico	h/settimana	45	48,5	48,5
	Disponibilità accoglienza telefonica	h/settimana	45	45	45
Trasparenza	Disponibilità 24/7 di informazioni su orari, sedi e servizi	Sì/no	Sì	Sì	Sì
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	Giorno lavorativo	1	1	1
Tempestività	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di orientamento in presenza	Minuto	2	2	2
	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di orientamento in remoto	Giorno lavorativo	1	1	1
Efficacia	Reclami ricevuti in un anno solare	Numero	0	0	0

Assistenza alla ricerca bibliografica

Polo Agraria e Medicina Veterinaria

Utenti - Assegnista
Borsista
Dottorando/a
Futuro/a Studente/ssa e Famiglie
International Student
Laureato/a
Specializzando/a
Studente/ssa I e II livello
Studente/ssa Master

Descrizione del servizio	Supporto in presenza o assistenza in remoto sulle attività di ricerca bibliografica e documentale. Prevede lo svolgimento di tutte o parte delle seguenti attività: orientamento sulla scelta delle fonti informative, strutturazione di stringhe di ricerca per l'utilizzo delle banche dati, affiancamento durante l'interrogazione delle fonti, selezione e gestione dei risultati reperiti, "quick training" sull'utilizzo di specifiche risorse e strumenti bibliografici.
Struttura organizzativa	Servizi Bibliotecari Polo di Agraria e Medicina Veterinaria
Responsabile o Referente	Paola PISCAZZI
Contatti	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 sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.30 Biblioteca Diffusa Largo Paolo Braccini 2 - 10095 Grugliasco (TO) biblioteca.agrovet@unito.it - Tel.: 011/6702447 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 8:30 - 18:45
Modalità per presentare reclamo	biblioteca.agrovet@unito.it
Modalità di erogazione	In presenza, e-mail, chat
Link utili	https://www.bibl-agrovet.unito.it/it

Indicatore servizio - Assistenza alla ricerca bibliografica

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2020	Valore attuale 2021	Valore programmato 2022
Accessibilità	Canali di accesso al servizio (in presenza, e-mail, chat, telefono)	Numero	2	2	2
	Possibilità di ricevimento su appuntamento	Si/no	Si	Si	Si
Trasparenza	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
Tempestività	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
Efficacia	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

Descrizione del servizio	Supporto in presenza o assistenza in remoto sulle attività di ricerca bibliografica e documentale. Prevede lo svolgimento di tutte o parte delle seguenti attività: orientamento sulla scelta delle fonti informative, strutturazione di stringhe di ricerca per l'utilizzo delle banche dati, affiancamento durante l'interrogazione delle fonti, selezione e gestione dei risultati reperiti, "quick training" sull'utilizzo di specifiche risorse e strumenti bibliografici.
Struttura organizzativa	Comunicazione, Innovazione tecnologica e servizi al pubblico
Responsabile o Referente	Cristina FIORE
Contatti	Biblioteca "Norberto Bobbio" Lungo Dora Siena 100 - 10153 Torino ricerche.bobbio@unito.it - Tel: 011/6708891 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9.00 - 13.30; 14.00-19:00; sabato: 9.00-13.00 Settore Antichi e rari: lunedì - mercoledì - giovedì - venerdì: 9:00-13:30; 14:00-17:00; martedì: 9:00-13:30; 14:00-16:30
Modalità per presentare reclamo	biblioteca.bobbio@unito.it
Modalità di erogazione	In presenza, e-mail, social, telefono
Link utili	https://www.bibliotecabobbio.unito.it/it

Indicatore servizio - Assistenza alla ricerca bibliografica

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2020	Valore attuale 2021	Valore programmato 2022
Accessibilità	Canali di accesso al servizio (in presenza, e-mail, social, telefono)	Numero	4	4	4
	Possibilità di ricevimento su appuntamento	Si/no	Si	Si	Si
Trasparenza	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
Tempestività	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
Efficacia	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

Descrizione del servizio	Supporto in presenza o assistenza in remoto sulle attività di ricerca bibliografica e documentale. Prevede lo svolgimento di tutte o parte delle seguenti attività: orientamento sulla scelta delle fonti informative, strutturazione di stringhe di ricerca per l'utilizzo delle banche dati, affiancamento durante l'interrogazione delle fonti, selezione e gestione dei risultati reperiti, "quick training" sull'utilizzo di specifiche risorse e strumenti bibliografici.
Struttura organizzativa	Servizi Bibliotecari Polo di Management ed Economia
Responsabile o Referente	Sandra MIGLIORE
Contatti	Biblioteca di Economia e Management Corso Unione Sovietica 218 bis – 10134 Torino reference.bem@unito.it Tel: 011/6706137 Orario di apertura: su appuntamento
Modalità per presentare reclamo	direzione.bem@unito.it
Modalità di erogazione	In presenza, online, social, e-mail, telefono
Link utili	https://www.bem.unito.it/it/servizi/chiedi-al-bibliotecario

Indicatore servizio - Assistenza alla ricerca bibliografica

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2020	Valore attuale 2021	Valore programmato 2022
Accessibilità	Canali di accesso al servizio (in presenza, e-mail, online, social, telefono)	Numero	5	5	5
	Possibilità di ricevimento su appuntamento	Sì/no	Sì	Sì	Sì
Trasparenza	Presenza su sito web delle condizioni di fornitura del servizio	Sì/no	Sì	Sì	Sì
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	Giorno lavorativo	1	1	1
Tempestività	Intervallo medio di attesa tra richiesta di appuntamento e calendarizzazione della sessione assistita	Giorno lavorativo	1	1	1
	Tempo medio di attesa per risposta a richieste di assistenza in remoto	Giorno lavorativo	1	1	1
Efficacia	Percentuale di evasione sul numero totale di richieste ricevute	%	100%	100%	100%

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

Utenti - 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

Descrizione del servizio	Supporto in presenza o assistenza in remoto sulle attività di ricerca bibliografica e documentale. Prevede lo svolgimento di tutte o parte delle seguenti attività: orientamento sulla scelta delle fonti informative, strutturazione di stringhe di ricerca per l'utilizzo delle banche dati, affiancamento durante l'interrogazione delle fonti, selezione e gestione dei risultati reperiti, "quick training" sull'utilizzo di specifiche risorse e strumenti bibliografici.
Struttura organizzativa	Comunicazione, expert searching, bibliometria e formazione all'utenza
Responsabile o Referente	Nicoletta COLOMBI
Contatti	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 c/o Dogliotti 14 - 10126 Torino - bfm@unito.it - Tel: 011/6705874 form online: https://www.bfm.unito.it/it/servizi/ricerche-bibliografiche-assistite/richiedi-ricerca-su-commissione - Orario di apertura: su appuntamento 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 form online: https://www.bfm.unito.it/it/servizi/ricerche-bibliografiche-assistite/richiedi-ricerca-su-commissione - Orario di apertura: su appuntamento
Modalità per presentare reclamo	bfm@unito.it
Modalità di erogazione	In presenza, online, e-mail, telefono
Link utili	https://www.bfm.unito.it/it/servizi/ricerche-bibliografiche-assistite
Note	Le categorie "Futuro/a Studente/ss e Famiglie", "Laureato/a" e "Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio" sono escluse dall'erogazione in remoto del servizio

Indicatore servizio - Assistenza alla ricerca bibliografica

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2020	Valore attuale 2021	Valore programmato 2022
Accessibilità	Canali di accesso al servizio (in presenza, e-mail, online, telefono)	Numero	4	4	4
	Possibilità di ricevimento su appuntamento	Si/no	Si	Si	Si
Trasparenza	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
Tempestività	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
Efficacia	Percentuale di evasione sul numero totale di richieste ricevute	%	100%	100%	100%

Assistenza alla ricerca bibliografica

Polo Scienze della Natura

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

Descrizione del servizio	Supporto in presenza o assistenza in remoto sulle attività di ricerca bibliografica e documentale. Prevede lo svolgimento di tutte o parte delle seguenti attività: orientamento sulla scelta delle fonti informative, strutturazione di stringhe di ricerca per l'utilizzo delle banche dati, affiancamento durante l'interrogazione delle fonti, selezione e gestione dei risultati reperiti, "quick training" sull'utilizzo di specifiche risorse e strumenti bibliografici.
Struttura organizzativa	Gestione Servizi al Pubblico
Responsabile o Referente	Daniela CABIATI
Contatti	<ul style="list-style-type: none"> •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 •Biblioteca "G.Ponzio" del Dipartimento di Chimica Via Pietro Giuria 7 - 10125 Torino biblio.ponzio@unito.it Tel: 011/6708309 Orario di apertura: lunedì e martedì 9:00-18:00; mercoledì giovedì e venerdì 10:00-13:00; 14:00-18:00 •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: lunedì 13:00-18:00; martedì, mercoledì, giovedì 10:00-18:00; venerdì 9:00-18:00 •Biblioteca del Dipartimento di Informatica Corso Svizzera 185 - 10149 Torino biblioteca@di.unito.it Tel: 011/6706717 Orario di apertura: dal lunedì al venerdì 9:00-15:00 •Biblioteca del Dipartimento di Psicologia "F. Kiesow" Via Verdi 10 - 10124 Torino biblioteca.psicologia@unito.it Tel: 011/6702796 - 2797 Orario di apertura: dal lunedì al venerdì 9:00 - 19:00. Sabato 9:00-13:00 •Biblioteca Dipartimento Scienze della Terra Sezione Malaroda Via Valperga Caluso 35 - 10125 Torino bibliomalaroda.dst@unito.it Tel: 011/6705183 - 5185 Orario di apertura: dal lunedì al venerdì, 9.00-19.00 •Biblioteca Dipartimento Scienze della Terra Sezione Spezia Via Valperga Caluso 35 - 10125 Torino bibliospezia.dst@unito.it Tel: 011 6705145 Orario di apertura: i servizi relativi ai materiali della sez. Spezia sono erogati dalla sez. Malaroda •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: dal lunedì al venerdì: 9:00 - 18:00 •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: lunedì - venerdì 8:30 - 13:00 e 14.00-17.30 •Biblioteca di Fisica Via Pietro Giuria 1 - 10125 Torino bibliofisica@unito.it Tel: 011/6707063 - 7435 Orario di apertura: lunedì, mercoledì, giovedì, venerdì 9:00-18:00, martedì 10:00-18:00
Modalità per presentare reclamo	biblioteche.scienzenatura@unito.it
Modalità di erogazione	In presenza, online, e-mail, telefono

Link utili <https://www.bibliosdn.unito.it/>

Indicatore servizio - Assistenza alla ricerca bibliografica

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2020	Valore attuale 2021	Valore programmato 2022
Accessibilità	Canali di accesso al servizio (in presenza, e-mail,online, telefono)	Numero	4	4	4
	Possibilità di ricevimento su appuntamento	Si/no	Si	Si	Si
Trasparenza	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
Tempestività	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
Efficacia	Percentuale di evasione sul numero totale di richieste ricevute	%	100%	100%	100%

Assistenza alla ricerca bibliografica**Polo Scienze Umanistiche**

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

Descrizione del servizio	Supporto in presenza o assistenza in remoto sulle attività di ricerca bibliografica e documentale. Prevede lo svolgimento di tutte o parte delle seguenti attività: orientamento sulla scelta delle fonti informative, strutturazione di stringhe di ricerca per l'utilizzo delle banche dati, affiancamento durante l'interrogazione delle fonti, selezione e gestione dei risultati reperiti, "quick training" sull'utilizzo di specifiche risorse e strumenti bibliografici.
Struttura organizzativa	Servizi al Pubblico
Responsabile o Referente	Roberto BOSCO
Contatti	<ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca di Arte, Musica e Spettacolo Via Sant'Ottavio 20 - 10124 Torino biblio.dams@unito.it Tel: 011/6708255 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 19:00 • 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 - 19:00 • Biblioteca di Filosofia e Scienze dell'Educazione Sezione di Filosofia Via Sant'Ottavio 20 - 10124 Torino biblioteca.filosofia@unito.it Tel: 011/6703531; 011/6708206 - Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 19:00 • 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 • 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: da lunedì a venerdì 10:00 - 13:30; 14:00-17:30 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; sabato 9:00-13:00 Biblioteca di Orientalistica Via Giulia di Barolo 3/A - 10124 Torino biblio.do@unito.it Tel: 011/6703839 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:00 Biblioteca "E. Peterson" di Scienze Religiose Via Giulia di Barolo 3/A - 10124 Torino peterson@unito.it Tel: 011/6703822 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:00 Biblioteca di Scienze Letterarie e Filologiche Via Bava 31 - 10124 Torino biblio.scienzeletterarie@unito.it Tel: 011/6705571-5568 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 19:00 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
Modalità per presentare reclamo	biblioteca.scienzeumanistiche@unito.it
Modalità di erogazione	In presenza, e-mail, telefono
Link utili	http://www.bibliosum.unito.it

Indicatore servizio - Assistenza alla ricerca bibliografica

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2020	Valore attuale 2021	Valore programmato 2022
Accessibilità	Canali di accesso al servizio (in presenza, e-mail, telefono)	Numero	4	4	4
	Possibilità di ricevimento su appuntamento	Si/no	Si	Si	Si
Trasparenza	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
Tempestività	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
Efficacia	Percentuale di evasione sul numero totale di richieste ricevute	%	100%	100%	100%

Consultazione e prestito servizi bibliotecari

Polo Agraria e Medicina Veterinaria

Utenti - 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

Descrizione del servizio	Consultazione in sede del materiale bibliografico cartaceo non ammesso al prestito (indicato in catalogo come disponibile per la sola "circolazione interna"). Prestito esterno di materiale bibliografico utile alla ricerca e alla didattica, con possibilità di prenotazione e rinnovo del prestito direttamente da catalogo online oppure tramite mail per utenti esterni. Prevede la possibilità di fotocopie nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore del materiale ammesso al prestito e alla consultazione.
Struttura organizzativa	Servizi Bibliotecari Polo di Agraria e Medicina Veterinaria
Responsabile o Referente	Paola PISCAZZI
Contatti	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 Biblioteca Diffusa Largo Paolo Braccini 2 - 10095 Grugliasco (TO) biblioteca.agrovet@unito.it Tel.: 011/6702447 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 8:30 - 18:45
Modalità per presentare reclamo	biblioteca.agrovet@unito.it
Modalità di erogazione	In presenza, online, e-mail, telefono
Link utili	https://www.bibl-agrovet.unito.it/it

Indicatore servizio - Consultazione e prestito servizi bibliotecari

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2020	Valore attuale 2021	Valore programmato 2022
Accessibilità	Ore di apertura al pubblico	h/settimana	52,5	52,50	52,5
	Canali di accesso al servizio (in presenza, e-mail, online, telefono)	Numero	4	4	4
Trasparenza	Presenza su sito web delle condizioni di fornitura del servizio	Si/no	Si	Si	Si
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	Giorno lavorativo	1	1	1
Tempestività	Tempo medio di attesa per la registrazione del prestito	Minuto	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
Efficacia	Reclami ricevuti in un anno solare	Numero	0	0	0

Consultazione e prestito servizi bibliotecari

Polo Campus Luigi Einaudi

Utenti - 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

Descrizione del servizio	Consultazione in sede del materiale bibliografico cartaceo non ammesso al prestito (indicato in catalogo come disponibile per la sola "circolazione interna"). Prestito esterno di materiale bibliografico utile alla ricerca e alla didattica, con possibilità di prenotazione e rinnovo del prestito direttamente da catalogo online. Prevede la possibilità di 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).
Struttura organizzativa	Comunicazione, Innovazione tecnologica e servizi al pubblico
Responsabile o Referente	Cristina FIORE
Contatti	Biblioteca "Norberto Bobbio" Lungo Dora Siena 100 - 10153 Torino prestito.bobbio@unito.it - Tel: 011/6708991-8984-8977-9701-8971 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9.00 - 13.30; 14.00-19.00; sabato: 9.00-13.00 Settore Antichi e rari: lunedì - mercoledì - giovedì - venerdì: 9.00-13.30; 14.00-17.00; martedì: 9.00-13.30; 14.00-16.30
Modalità per presentare reclamo	biblioteca.bobbio@unito.it
Modalità di erogazione	In presenza, online, e-mail, telefono
Link utili	https://www.bibliotecabobbio.unito.it/it
Note	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 2020	Valore attuale 2021	Valore programmato 2022
Accessibilità	Ore di apertura al pubblico	h/settimana	45	54	57
	Canali di accesso al servizio (in presenza, e-mail, online, telefono)	Numero	4	4	4
Trasparenza	Presenza su sito web delle condizioni di fornitura del servizio	Si/no	Si	Si	Si
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	Giorno lavorativo	1	1	1
Tempestività	Tempo medio di attesa per la registrazione del prestito	Minuto	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
Efficacia	Reclami ricevuti in un anno solare	Numero	0	0	0

Consultazione e prestito servizi bibliotecari

Polo Management ed Economia

Utenti - 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

Descrizione del servizio	Consultazione in sede del materiale bibliografico cartaceo non ammesso al prestito (indicato in catalogo come disponibile per la sola "circolazione interna"). Prestito esterno di materiale bibliografico utile alla ricerca e alla didattica, con possibilità di prenotazione e rinnovo del prestito direttamente da catalogo online. Prevede la possibilità di fotocopie nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore del materiale ammesso al prestito e alla consultazione. Sono incluse anche tutte le attività inerenti la messa a disposizione al pubblico del materiale bibliografico stesso (ricezione della proposta d'acquisto, acquisizione, catalogazione, collocazione, etichettatura).
Struttura organizzativa	Servizi Bibliotecari Polo di Management ed Economia
Responsabile o Referente	Sandra MIGLIORE
Contatti	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
Modalità per presentare reclamo	direzione.bem@unito.it
Modalità di erogazione	In presenza, online, social, e-mail, telefono
Link utili	https://www.bem.unito.it/it/servizi/consultazione

Indicatore servizio - Consultazione e prestito servizi bibliotecari

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2020	Valore attuale 2021	Valore programmato 2022
Accessibilità	Ore di apertura al pubblico	h/settimana	59	59	59
	Canali di accesso al servizio (in presenza, e-mail, online, social, telefono)	Numero	5	5	5
Trasparenza	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
Tempestività	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
Efficacia	Reclami ricevuti in un anno solare	Numero	0	0	0

Consultazione e prestito servizi bibliotecari

Polo Medicina Orbassano e Candiolo e Polo Medicina Torino

Utenti - 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

Descrizione del servizio	Consultazione in sede del materiale bibliografico cartaceo non ammesso al prestito (indicato in catalogo come disponibile per la sola "circolazione interna"). Prestito esterno di materiale bibliografico utile alla ricerca e alla didattica, con possibilità di prenotazione e rinnovo del prestito direttamente da catalogo online. Prevede la possibilità di fotocopie nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore del materiale ammesso al prestito e alla consultazione. Sono incluse anche tutte le attività inerenti la messa a disposizione al pubblico del materiale bibliografico stesso (ricezione della proposta d'acquisto, acquisizione, catalogazione, collocazione, etichettatura).
Struttura organizzativa	Gestione servizi al pubblico e risorse digitali
Responsabile o Referente	Annalisa JOURDAN
Contatti	<ul style="list-style-type: none"> •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 - 19:00 •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 •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 8:15 - 17:45 •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) santluigi.bfm@unito.it Tel.: 011/6705880 - 011/9026260 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 19:00 •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 9:00 - 17:00
Modalità per presentare reclamo	bfm@unito.it
Modalità di erogazione	In presenza, online, telefono
Link utili	https://www.bfm.unito.it/it/servizi/consultazione-e-prestito
Note	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 2020	Valore attuale 2021	Valore programmato 2022
Accessibilità	Ore di apertura al pubblico	h/settimana	40	40	40
	Canali di accesso al servizio (in presenza, online, telefono)	Numero	2	2	2
Trasparenza	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
Tempestività	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
Efficacia	Reclami ricevuti in un anno solare	Numero	0	0	0

Consultazione e prestito servizi bibliotecari - Polo Scienze della Natura

Utenti - 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

Descrizione del servizio	Consultazione in sede del materiale bibliografico cartaceo non ammesso al prestito (indicato in catalogo come disponibile per la sola "circolazione interna"). Prestito esterno di materiale bibliografico utile alla ricerca e alla didattica, con possibilità di prenotazione e rinnovo del prestito direttamente da catalogo online. Prevede la possibilità di fotocopie nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore del materiale ammesso al prestito e alla consultazione. Sono incluse anche tutte le attività inerenti la messa a disposizione al pubblico del materiale bibliografico stesso (ricezione della proposta d'acquisto, acquisizione, catalogazione, collocazione, etichettatura).
Struttura organizzativa	Gestione servizi al pubblico
Responsabile o Referente	<ul style="list-style-type: none"> Daniela CABIATI 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 Biblioteca "G. Ponzio" del Dipartimento di Chimica Via Pietro Giuria 7 - 10125 Torino biblio.ponzio@unito.it Tel: 011/6708309 Orario di apertura: lunedì e martedì 9:00-18:00; • mercoledì giovedì e venerdì 10:00-13:00; 14:00-18:00 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: lunedì 13:00-18:00; martedì, mercoledì, giovedì 10:00-18:00; venerdì 9:00-18:00 Biblioteca del Dipartimento di Informatica Corso Svizzera 185 - 10149 Torino biblioteca@di.unito.it Tel: 011/6706717 Orario di apertura: dal lunedì al venerdì 9:00-15:00 Biblioteca del Dipartimento di Psicologia "F. Kiesow" Via Verdi 10 - 10124 Torino • biblioteca.psicologia@unito.it Tel: 011/6702796 - 2797 Orario di apertura: dal lunedì al venerdì 9:00 - 19:00. Sabato 9:00-13:00 Biblioteca Dipartimento Scienze della Terra Sezione Malaroda Via Valperga Caluso 35 - 10125 Torino • Torino bibliomalaroda.dst@unito.it Tel: 011/6705183 - 5185 Orario di apertura: dal lunedì al venerdì, 9.00-19.00 Biblioteca Dipartimento Scienze della Terra Sezione Spezia Via Valperga Caluso 35 - 10125 Torino • bibliospezia.dst@unito.it Tel: 011 6705145 Orario di apertura: i servizi relativi ai materiali della sez. Spezia sono erogati dalla sez. Malaroda 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: dal lunedì al venerdì: 9:00 - 18:00 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: lunedì - venerdì 8:30 - 13:00 e 14.00-17.30 Biblioteca di Fisica Via Pietro Giuria 1 - 10125 Torino bibliofisica@unito.it Tel: 011/6707063 - 7435 Orario di apertura: lunedì, mercoledì, giovedì, venerdì 9:00-18:00, martedì 10:00-18:00
Contatti	
Modalità per presentare reclamo	biblioteche.scienzeunito@unito.it
Modalità di erogazione	In presenza, online, e-mail, telefono
Link utili	https://www.bibliosdn.unito.it/
Note	La consultazione è libera e concessa a chiunque, per il prestito si deve far riferimento al regolamento. E' gestita in genere on-line la prelazione, 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 2020	Valore attuale 2021	Valore programmato 2022
Accessibilità	Ore di apertura al pubblico	h/settimana	41	43	41
	Canali di accesso al servizio (in presenza, e-mail, online, telefono)	Numero	4	4	4
Trasparenza	Presenza su sito web delle condizioni di fornitura del servizio	Sì/no	Sì	Sì	Sì
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	Giorno lavorativo	1	1	1
Tempestività	Tempo medio di attesa per la registrazione del prestito	Minuto	1	1	1
	Tempo medio di attesa per la consegna di materiale collocato in deposito	Minuto (magazzino interno) -Giorno lavorativo (magazzino esterno)	5 min-2 giorni	5 min-2 giorni	5 min-2 giorni
Efficacia	Reclami ricevuti in un anno solare	Numero	0	0	0

Consultazione e prestito servizi bibliotecari - Polo Scienze Umanistiche

Utenti - 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

Descrizione del servizio
 Consultazione in sede del materiale bibliografico cartaceo non ammesso al prestito (indicato in catalogo come disponibile per la sola "circolazione interna"). Prestito esterno di materiale bibliografico utile alla ricerca e alla didattica, con possibilità di prenotazione e rinnovo del prestito direttamente da catalogo online. Prevede la possibilità di 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).

Struttura organizzativa Servizi al Pubblico e Comunicazione

Responsabile o Referente Roberto BOSCO

- Biblioteca di Arte, Musica e Spettacolo Via Sant'Ottavio 20 - 10124 Torino biblio.dams@unito.it
Tel: 011/6708255 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 19:00
- Biblioteca di Filologia, Linguistica e Tradizione Classica Via Sant'Ottavio 20 - 10124 Torino
E-mail: biblioteca.filologiaclassica@unito.it Tel.: 011/6703553
Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 19:00
- Biblioteca di Filosofia e Scienze dell'Educazione Sezione di Filosofia Via Sant'Ottavio 20 - 10124 Torino biblioteca.filosofia@unito.it
Tel: 011/6703531; 011/6708206 - Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 19:00
- 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
- 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: da lunedì a venerdì 10:00 - 13:30; 14:00-17:30
- 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; sabato 9:00-13:00
- Biblioteca di Orientalistica Via Giulia di Barolo 3/A - 10124 Torino biblio.do@unito.it
Tel: 011/6703839 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:00
- Biblioteca "E. Peterson" di Scienze Religiose Via Giulia di Barolo 3/A - 10124 Torino
peterson@unito.it Tel: 011/6703818 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:00
- Biblioteca di Scienze Letterarie e Filologiche Via Bava 31 - 10124 Torino
biblio.scienzeletterarie@unito.it Tel: 011/6705567 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 19:00
- 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

Contatti

Modalità per presentare reclamo biblioteca.scienzeumanistiche@unito.it

Modalità di erogazione In presenza, online, e-mail, telefono

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

Note

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 prelazione, sono in genere accettate via email e telefono le proroghe.

Indicatore servizio - Consultazione e prestito servizi bibliotecari

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2020	Valore attuale 2021	Valore programmato 2022
Accessibilità	Ore di apertura al pubblico	h/settimana	45	48,5	48,5
	Canali di accesso al servizio (in presenza, e-mail, online, telefono)	Numero	4	4	4
Trasparenza	Presenza su sito web delle condizioni di fornitura del servizio	Sì/no	Sì	Sì	Sì
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	Giorno lavorativo	1	1	1
Tempestività	Tempo medio di attesa per la registrazione del prestito	Minuto	1	1	1
	Tempo medio di attesa per la consegna di materiale collocato in deposito	Minuto (magazzino interno) -Giorno lavorativo (magazzino esterno)	5 min -n.d.	5 min-n.d.	5 min-n.d.
Efficacia	Reclami ricevuti in un anno solare	Numero	0	0	0

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

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

Descrizione del servizio	Reperimento presso altre biblioteche, nazionali o estere, dei documenti non presenti nelle collezioni cartacee o digitali della Biblioteca e dell'Ateneo; invio ad altre biblioteche dei documenti inclusi nelle collezioni della Biblioteca e dell'Ateneo nel rispetto delle licenze editoriali
Struttura organizzativa	Servizi Bibliotecari Polo di Agraria e Medicina Veterinaria
Responsabile o Referente	Paola PISCAZZI
Contatti	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 - 19:30; sabato 8:30 - 12:30 Biblioteca Diffusa Largo Paolo Braccini 2 - 10095 Grugliasco (TO) biblioteca.agrovet@unito.it - Tel.: 011/6702447 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 8:30 - 18:45
Modalità per presentare reclamo	biblioteca.agrovet@unito.it
Modalità di erogazione	Online, e-mail
Link utili	https://www.bibl-agrovet.unito.it/it
Note	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 2020	Valore attuale 2021	Valore programmato 2022
Accessibilità	Ore di apertura al pubblico	h/settimana	52,5	52,50	52,5
	Canali di accesso al servizio (e-mail, online)	h/settimana	2	2	2
Trasparenza	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
Tempestività	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
Efficacia	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**

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
Descrizione del servizio	Reperimento presso altre biblioteche, nazionali o estere, dei documenti non presenti nelle collezioni cartacee o digitali della Biblioteca e dell'Ateneo; invio ad altre biblioteche dei documenti inclusi nelle collezioni della Biblioteca e dell'Ateneo nel rispetto delle licenze editoriali
Struttura organizzativa	Comunicazione, Innovazione tecnologica e servizi al pubblico
Responsabile o Referente	Cristina FIORE
Contatti	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 9:00 - 16:30
Modalità per presentare reclamo	biblioteca.bobbio@unito.it
Modalità di erogazione	In presenza, online, e-mail, telefono
Link utili	https://www.bibliotecabobbio.unito.it/it
Note	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 2020	Valore attuale 2021	Valore programmato 2022
Accessibilità	Ore di apertura al pubblico	h/settimana	50	50	50
	Canali di accesso al servizio (in presenza, e-mail, online, telefono)	h/settimana	4	4	4
Trasparenza	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
Tempestività	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
Efficacia	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**

Utenti - 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

Descrizione del servizio	Reperimento presso altre biblioteche, nazionali o estere, dei documenti non presenti nelle collezioni cartacee o digitali della Biblioteca e dell'Ateneo; invio ad altre biblioteche dei documenti inclusi nelle collezioni della Biblioteca e dell'Ateneo nel rispetto delle licenze editoriali
Struttura organizzativa	Servizi Bibliotecari Polo di Management ed Economia
Responsabile o Referente	Sandra MIGLIORE
Contatti	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
Modalità per presentare reclamo	direzione.bem@unito.it
Modalità di erogazione	In presenza, online, e-mail, telefono
Link utili	https://www.bem.unito.it/it/servizi/servizi-interbibliotecari

Indicatore servizio - Document Delivery e prestito interbibliotecario (ILL)

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2020	Valore attuale 2021	Valore programmato 2022
Accessibilità	Ore di apertura al pubblico	h/settimana	59	59	59
	Canali di accesso al servizio (in presenza, e-mail, social, online, telefono)	h/settimana	5	5	5
Trasparenza	Presenza su sito web delle condizioni di fornitura del servizio	Sì/no	Sì	Sì	Sì
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	Giorno lavorativo	1	1	1
Tempestività	Intervallo medio di tempo tra ricezione della richiesta dell'utente e invio della richiesta alla biblioteca fornitrice	Giorno lavorativo	1	1	1
	Intervallo medio di tempo tra arrivo documento e comunicazione a utente finale	Giorno lavorativo	1	1	1
Efficacia	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

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

Descrizione del servizio	Reperimento presso altre biblioteche, nazionali o estere, dei documenti non presenti nelle collezioni cartacee o digitali della Biblioteca e dell'Ateneo; invio ad altre biblioteche dei documenti inclusi nelle collezioni della Biblioteca e dell'Ateneo nel rispetto delle licenze editoriali
Struttura organizzativa	Gestione servizi al pubblico e risorse digitali
Responsabile o Referente	Annalisa JOURDAN
Contatti	<ul style="list-style-type: none"> 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 - 19:00 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 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 8:15 - 17:45 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 - 19:00 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 9:00 - 17:00
Modalità per presentare reclamo	bfm@unito.it
Modalità di erogazione	In presenza, online, e-mail
Link utili	https://www.bfm.unito.it/it/servizi/document-delivery https://www.bfm.unito.it/it/servizi/prestito-interbibliotecario
Note	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 2020	Valore attuale 2021	Valore programmato 2022
Accessibilità	Ore di apertura al pubblico	h/settimana	40	40	40
	Canali di accesso al servizio (in presenza, e-mail,online)	Numero	3	3	3
Trasparenza	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
Tempestività	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
Efficacia	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

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

Descrizione del servizio	Reperimento presso altre biblioteche, nazionali o estere, dei documenti non presenti nelle collezioni cartacee o digitali della Biblioteca e dell'Ateneo; invio ad altre biblioteche dei documenti inclusi nelle collezioni della Biblioteca e dell'Ateneo nel rispetto delle licenze editoriali
Struttura organizzativa	Gestione Servizi al Pubblico
Responsabile o Referente	Daniela CABIATI
Contatti	<ul style="list-style-type: none"> •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 •Biblioteca "G.Ponzio" del Dipartimento di Chimica Via Pietro Giuria 7 - 10125 Torino biblio.ponzio@unito.it Tel: 011/6708309 Orario di apertura: lunedì e martedì 9:00-18:00; mercoledì giovedì e venerdì 10:00-13:00; 14:00-18:00 •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: lunedì 13:00-18:00; martedì, mercoledì, giovedì 10:00-18:00; venerdì 9:00-18:00 •Biblioteca del Dipartimento di Informatica Corso Svizzera 185 - 10149 Torino biblioteca@di.unito.it Tel: 011/6706717 Orario di apertura: dal lunedì al venerdì 9:00-15:00 •Biblioteca del Dipartimento di Psicologia "F. Kiesow" Via Verdi 10 - 10124 Torino biblioteca.psicologia@unito.it Tel: 011/6702796 - 2797 Orario di apertura: dal lunedì al venerdì 9:00 - 19:00. Sabato 9:00-13:00 •Biblioteca Dipartimento Scienze della Terra Sezione Malaroda Via Valperga Caluso 35 - 10125 Torino bibliomalaroda.dst@unito.it Tel: 011/6705183 - 5185 Orario di apertura: dal lunedì al venerdì, 9.00-19.00 •Biblioteca Dipartimento Scienze della Terra Sezione Spezia Via Valperga Caluso 35 - 10125 Torino bibliospezia.dst@unito.it Tel: 011 6705145 Orario di apertura: i servizi relativi ai materiali della sez. Spezia sono erogati dalla sez. Malaroda •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: dal lunedì al venerdì: 9:00 - 18:00 •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: lunedì - venerdì 8:30 - 13:00 e 14.00-17.30 •Biblioteca di Fisica Via Pietro Giuria 1 - 10125 Torino bibliofisica@unito.it Tel: 011/6707063 - 7435 Orario di apertura: lunedì, mercoledì, giovedì, venerdì 9:00-18:00, martedì 10:00-18:00
Modalità per presentare reclamo	biblioteche.scienzeunito@unito.it
Modalità di erogazione	In presenza, online, e-mail
Link utili	https://www.bibliosdn.unito.it/it

Indicatore servizio - Document Delivery e prestito interbibliotecario

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2020	Valore attuale 2021	Valore programmato 2022
Accessibilità	Ore di apertura al pubblico	h/settimana	41	43	41
	Canali di accesso al servizio (in presenza, e-mail, online)	Numero	3	3	3
Trasparenza	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
Tempestività	Intervallo medio di tempo tra ricezione della richiesta dell'utente e invio della richiesta alla biblioteca fornitrice	Giorno lavorativo	0.5	0.5	0.5
	Intervallo medio di tempo tra arrivo documento e comunicazione a utente finale	Giorno lavorativo	0.5	0.5	0.5
Efficacia	Percentuale di evasione delle richieste sul numero totale gestito (DD)	%	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

Utenti - 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

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

Struttura organizzativa Servizi al Pubblico e Comunicazione

Responsabile o Referente Roberto BOSCO

Contatti

- Biblioteca di Arte, Musica e Spettacolo Via Sant'Ottavio 20 - 10124 Torino biblio.dams@unito.it Tel: 011/6708255 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 19:00
- 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 - 19:00
- Biblioteca di Filosofia e Scienze dell'Educazione Sezione di Filosofia Via Sant'Ottavio 20 - 10124 Torino biblioteca.filosofia@unito.it Tel: 011/6703531; 011/6708206 - Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 19:00
- 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 - 19:00
- 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: da lunedì a venerdì 10:00 - 13:30; 14:00-17:30
- 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; sabato 9:00-13:00
- Biblioteca di Orientalistica Via Giulia di Barolo 3/A - 10124 Torino biblio.do@unito.it Tel: 011/6703839 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:00
- Biblioteca "E. Peterson" di Scienze Religiose Via Giulia di Barolo 3/A - 10124 Torino peterson@unito.it Tel: 011/6703822 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:00
- Biblioteca di Scienze Letterarie e Filologiche Via Bava 31 - 10124 Torino biblio.scienzeletterarie@unito.it Tel: 011/6705571-5568 Orario di apertura: da lun a ven 9:00 - 19:00
- 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

Modalità per presentare reclamo biblioteca.scienzeumanistiche@unito.it

Modalità di erogazione In presenza, online, e-mail, telefono

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

Note 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 2020	Valore attuale 2021	Valore programmato 2022
Accessibilità	Ore di apertura al pubblico	h/settimana	45	48,5	48,5
	Canali di accesso al servizio (in presenza, e-mail, online, telefono)	Numero	4	4	4
Trasparenza	Presenza su sito web delle condizioni di fornitura del servizio	Sì/no	Sì	Sì	Sì
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	Giorno lavorativo	1	1	1
Tempestività	Intervallo medio di tempo tra ricezione della richiesta dell'utente e invio della richiesta alla biblioteca fornitrice	Giorno lavorativo	0.5	0.5	0.5
	Intervallo medio di tempo tra arrivo documento e comunicazione a utente finale	Giorno lavorativo	0.5	0.5	0.5
Efficacia	Percentuale di evasione delle richieste sul numero totale gestito (DD)	%	100%	100%	100%
	Percentuale di evasione delle richieste sul numero totale gestito (ILL)	%	100%	100%	100%

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

Utenti - 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

Descrizione del servizio	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.
Struttura organizzativa	Sistema Museale
Responsabile o Referente	Cristina CILLI
Contatti	Corso Massimo d'Azeglio 52, 10126 Torino Tel. 011/6707797 museo.anatomia@unito.it Lunedì-sabato 10-18
Modalità per presentare reclamo	museo.anatomia@unito.it
Modalità di erogazione	In presenza, e-mail, telefono
Link utili	http://museoanatomia.unito.it/

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

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2020 ¹	Valore attuale 2021 ²	Valore programmato 2022 ³
Accessibilità	Giorni di apertura al pubblico settimanale	Giorni/settimana	6	6	6
	Orario di apertura al pubblico settimanale	Ore/settimana	48	48	48
Trasparenza	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
Tempestività	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
Efficacia	Numero di reclami ricevuti in un anno solare	Numero	0	0	0
	N. di utenti al Museo / N. di utenti complessivi del POLO	Numero	5179 / 16938	3282 / 12632 ³	0

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

Utenti - 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

Descrizione del servizio	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 Anatomia umana "Luigi Rolando" e, in gestione da convenzione Università/Regione/Città, il Museo della Frutta "Francesco Garnier Valletti" della Città di Torino.
Struttura organizzativa	Sezione Sistema Museale
Responsabile o Referente	Cristina CILLI
Contatti	Via Pietro Giuria 15, 10126 Torino Tel. 011/6708195 museo.lombroso@unito.it Lunedì-sabato 10-18
Modalità per presentare reclamo	museo.lombroso@unito.it
Modalità di erogazione	In presenza, e-mail, telefono
Link utili	http://museolombroso.unito.it/

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

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2020	Valore attuale 2021 ¹	Valore programmato 2022 ²
Accessibilità	Giorni di apertura al pubblico settimanale	Giorni/settimana	6	6	6
	Orario di apertura al pubblico settimanale	Ore/settimana	48	48	48
Trasparenza	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
Tempestività	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di orientamento in presenza	Minuti	5	5	5
	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di orientamento in remoto	Giorno lavorativo	1	1	1
Efficacia	Numero di reclami ricevuti in un anno solare	Numero	0	0	0
	N. di utenti al Museo / N. di utenti complessivi del POLO	Numero	7826 / 16938	5753 / 12632 ³	5753 / 12632 ³

Attività educativa- Museo di Anatomia umana "Luigi Rolando"

Utenti - 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

Descrizione del servizio	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".
Struttura organizzativa	Sezione Sistema Museale
Responsabile o Referente	Cristina CILLI
Contatti	Centro prenotazioni Corso Massimo d'Azeglio 52, 10126 Torino Tel. 011/6708195 museo.anatomia@unito.it
Modalità per presentare reclamo	museo.anatomia@unito.it
Modalità di erogazione	In presenza, e-mail, telefono
Link utili	http://museoanatomia.unito.it/

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

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2020	Valore attuale 2021 ¹	Valore programmato 2022 ²
Accessibilità	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
Trasparenza	Disponibilità di informazioni su orari, sedi e servizi	Sì/no	Sì	Sì	Sì
Tempestività	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva prenotazione	Giorno lavorativo	1	1	1
Efficacia	N. di utenti con visita guidata al Museo / N. di utenti con visita guidata complessivi del POLO	Numero	1365/2554 ³	0 ⁵	0 ⁵
	N. di gruppi con visita guidata al Museo / N. di utenti con visita guidata complessivi del POLO	Numero	54/102 ³	0 ⁵	0 ⁵
	Numero di reclami ricevuti in un anno solare	Numero	0	0	0

Attività educativa- Museo di Antropologia criminale "Cesare Lombroso"

Utenti - 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

Descrizione del servizio	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".
Struttura organizzativa	Sezione Sistema Museale
Responsabile o Referente	Cristina CILLI
Contatti	Centro prenotazioni Via Pietro Giuria 15, 10126 Torino Tel. 011/6708195 museo.lombroso@unito.it
Modalità per presentare reclamo	museo.lombroso@unito.it
Modalità di erogazione	In presenza, e-mail, telefono
Link utili	http://museolombroso.unito.it/

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

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2020	Valore attuale 2021 ¹	Valore programmato 2022 ²
Accessibilità	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
Trasparenza	Disponibilità di informazioni su orari, sedi e servizi	Sì/no	Sì	Sì	Sì
Tempestività	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva prenotazione	Giorno lavorativo	1	1	1
Efficacia	N. di utenti con visita guidata al Museo / N. di utenti con visita guidata complessivi del POLO	Numero	955/2554 ⁴	0 ⁵	0 ⁵
	N. di gruppi con visita guidata al Museo / N. di utenti con visita guidata complessivi del POLO	Numero	38/102 ⁴	0 ⁵	0 ⁵
	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	Laureato/a
Borsista	Specializzando/a
Dottorando/a	Studente/ssa I e II livello
Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio	Studente/ssa Master
International Student	

Descrizione del servizio	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.	
Struttura organizzativa	Sezione Sistema Museale	
Responsabile o Referente	Cristina CILLI	
Contatti	Corso Massimo D'Azeglio 52, 10126 Tel.011/6707777 museo.lombroso@unito.it; museo.antropologia@unito.it; museo.anatomia@unito.it; astut@unito.it;	
Modalità per presentare reclamo	museo.lombroso@unito.it; museoanatomia@unito.it; museo.antropologia@unito.it; astut@unito.it;	
Modalità di erogazione	In presenza, e-mail, telefono	
Link utili	http://museolombroso.unito.it/	http://museoantropologia.unito.it
	http://museoanatomia.unito.it/	http://astut.unito.it

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

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2020	Valore attuale 2021 ¹	Valore programmato 2022 ²
Accessibilità	Giorni di disponibilità settimanale	Giorni/settimana	5	5	5
	Orario di disponibilità settimanale	Ore/settimana	35	35	35
	Richieste annuali e appuntamenti evasi	Numero	20 ⁶	20 ⁶	20 ⁶
Trasparenza	Disponibilità di informazioni su orari, sedi e servizi	Sì/no	Sì	Sì	Sì
Tempestività	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva prenotazione	Giorno lavorativo	2	2	2
Efficacia	Numero di reclami ricevuti in un anno solare	Numero	0	0	0

Fruizione Archivio storico di Ateneo

Utenti - 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

Descrizione del servizio

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.

Struttura organizzativa Sezione Archivio storico e di deposito

Responsabile o Referente Paola NOVARIA

Contatti Via G. Verdi, 8 - 10124 Torino
Tel 011/6704883
archivio.storico@unito.it

Modalità per presentare reclamo archivio.storico@unito.it

Modalità di erogazione In presenza, e-mail, telefono

Link utili <https://www.archivistorico.unito.it> <https://www.atom.unito.it/>
<https://www.asut.unito.it/studenti/web/>

Indicatore servizio - Fruizione Archivio storico di Ateneo

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2019	Valore attuale 2020	Valore programmato 2021
Accessibilità	Giorni di disponibilità settimanale	Giorni/settimana	5	5	5
	Orario di disponibilità settimanale	Ore/settimana	27,5	27,5	27,5
	Richieste annuali e appuntamenti evasi	Numero	138	174	174
Trasparenza	Disponibilità di informazioni su orari, sedi e servizi	Sì/no	Sì	Sì	Sì
Tempestività	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva prenotazione	Giorno lavorativo	2 ⁷	2	2
Efficacia	Numero di reclami ricevuti in un anno solare	Numero	0	0	0

Note

- 1** Nel corso del 2020 i musei sono stati chiusi, in ottemperanza a differenti Decreti ministeriali legati al contenimento della pandemia da Covid 19, dal 24 al 29 febbraio, dal 9 marzo al 30 giugno e dal 6 novembre 2020 al 31 dicembre, consentendo solamente 155 giorni di apertura rispetto ai circa 300 annuali. Inoltre si sottolinea che la tendenza a visitare musei anche nei mesi di apertura è stata compromessa dalla generale situazione pandemica.
-
- 2** Anche nel corso del 2021 i musei sono stati chiusi, in ottemperanza a differenti Decreti ministeriali legati al contenimento della pandemia da Covid 19, dal 1 gennaio al 5 febbraio, e dal 27 febbraio al 26 aprile 2020 (totale chiusura di 86 giorni).
-
- 3** Dati aggiornati al 31/8/2021
-
- 4** A causa della pandemia da Covid 19 le scuole sono state presenti nei musei solo nei mesi di gennaio e febbraio. In seguito hanno eliminato le uscite didattiche e anche alla loro ripresa per contingentamento del numero di visitatori dei musei e applicazione di regole di distanziamento non è stato possibile effettuare visite guidate e laboratori educativi
-
- 5** A causa della pandemia da Covid 19 le scuole hanno eliminato le uscite didattiche e anche alla loro ripresa per contingentamento del numero di visitatori dei musei e applicazione di regole di distanziamento non è stato possibile effettuare visite guidate e laboratori educativi.
-
- 6** A causa della pandemia da Covid 19 l'accesso all'Archivio Storico è stato estremamente limitato per applicazione di misure di sicurezza
-
- 7** L'Archivio è stato chiuso da metà marzo a metà giugno. In quei mesi non si è potuto dare accesso alla documentazione cartacea.
-
- 8** L'Archivio è stato chiuso da metà marzo a metà giugno. In quei mesi non si è potuto dare accesso alla documentazione cartacea.
-



**UNIVERSITÀ
DI TORINO**

**Direzione Affari Generali
e Patrimonio Culturale**

*General Affairs
and Cultural Heritage Division*

Via Verdi, 8 - 10124 Torino
Email: direzione.affarigenerali@unito.it

Redazione a cura della Direzione Affari Generali e Patrimonio Culturale

Supporto tecnico: Sezione Processi e Servizi di Ateneo

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

*Impaginazione:
Comunicazione Istituzionale e Organizzativa*