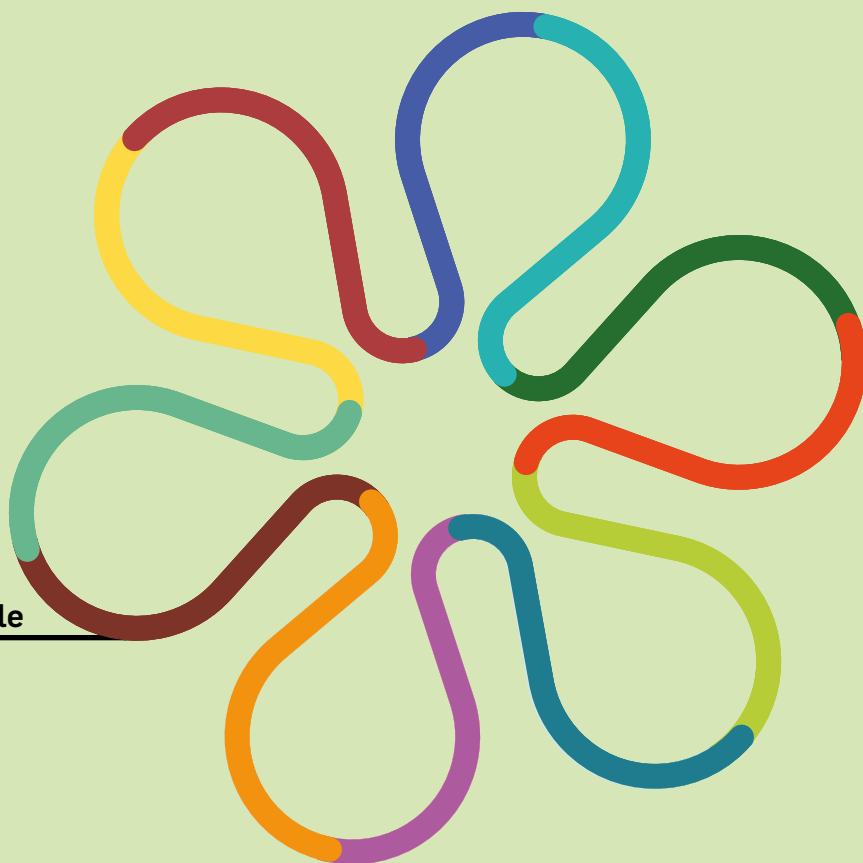


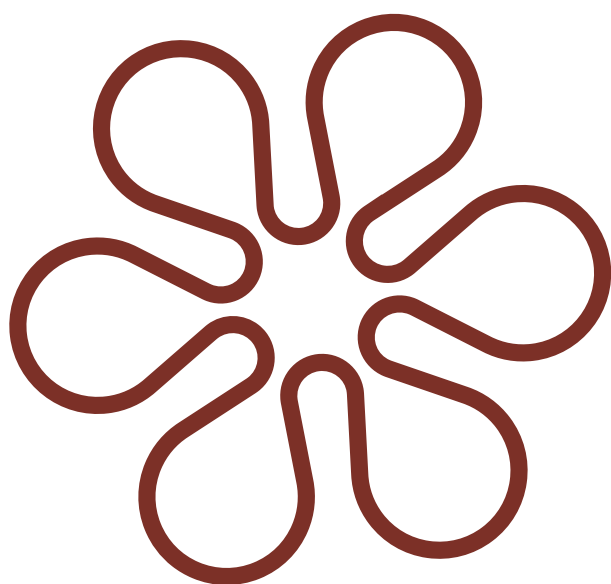


UNIVERSITÀ  
DI TORINO

# Carta dei servizi 2025

Direzione  
Affari Generali e  
Patrimonio Culturale





**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

Convenzioni finalizzate alla valorizzazione del patrimonio culturale di Ateneo .....	6
Polizza infortuni .....	8
Polizza responsabilità civile verso terzi.....	10
Accesso e prima accoglienza servizi bibliotecari, Polo Agraria e Medicina Veterinaria.....	12
Accesso e prima accoglienza servizi bibliotecari, Polo Campus Luigi Einaudi .....	14
Accesso e prima accoglienza servizi bibliotecari, Polo Management ed Economia...	16
Accesso e prima accoglienza servizi bibliotecari, Polo Scienze della Natura.....	18
Assistenza alla ricerca bibliografica, Polo Agraria e Medicina Veterinaria.....	21
Assistenza alla ricerca bibliografica, Polo Campus Luigi Einaudi .....	23
Assistenza alla ricerca bibliografica, Polo Economia e Management .....	25
Assistenza alla ricerca bibliografica, Polo Scienze della Natura .....	27
Consultazione e prestito servizi bibliotecari, Polo di Agraria e Medicina Veterinaria.....	30
Consultazione e prestito servizi bibliotecari, Polo Campus Luigi Einaudi.....	32
Consultazione e prestito servizi bibliotecari, Polo Economia e Management.....	34
Consultazione e prestito servizi bibliotecari, Polo Scienze della Natura .....	36
Document Delivery e prestito interbibliotecario (ILL), Polo Agraria e Medicina.....	39
Veterinaria.....	39
Document Delivery e prestito interbibliotecario (ILL), Polo Campus Luigi Einaudi ....	41
Document Delivery e prestito interbibliotecario (ILL), Polo Economia e Management .....	43
Document Delivery e prestito interbibliotecario (ILL), Polo Scienze della Natura .....	45
Apertura al pubblico del Museo di Anatomia umana "Luigi Rolando" .....	48

<b>Apertura al pubblico del Museo di Anatomia umana “Luigi Rolando” .....</b>	<b>49</b>
<b>Apertura al pubblico del Museo di Antropologia criminale “Cesare Lombroso” .....</b>	<b>50</b>
<b>Attività educativa - Museo di Anatomia umana “Luigi Rolando” .....</b>	<b>52</b>
<b>Attività educativa - Museo di Antropologia criminale “Cesare Lombroso” .....</b>	<b>54</b>
<b>Fruizione Archivio storico del Polo museale del Palazzo degli istituti anatomici.....</b>	<b>56</b>
<b>Fruizione Archivio storico di Ateneo.....</b>	<b>58</b>

**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**

Staff Progetti Interuniversitari e Convenzioni in ambito di patrimonio culturale

**Responsabile o Referente**

Laura FERRO

**Contatti**

Via Verdi 8 - 10124 Torino Tel. 011/6704420-4235

**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 2023	Valore 2024	Valore programmato 2025
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto	numero	3 (e-mail, telefono, ricevimento su appuntamento)	3 (e-mail, telefono, ricevimento su appuntamento)	3 (e-mail, telefono, ricevimento su appuntamento)
<b>Trasparenza</b>	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	d. f.	d. f.	d. f.

<b>Tempestività</b>	Tempo medio per la presa in carico della richiesta	giorno lavorativo	7	7	7
<b>Efficacia</b>	Percentuale di convenzioni evase sul totale delle richieste ricevute	%	100%	100%	100%

**Polizza infortuni**

**Utenti** Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio, International Student, Assegnista, Borsista, Dottorando/a, Specializzando/a, Laureato/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)
- Per gli studenti: comunicazione iniziale al Polo didattico

**Struttura organizzativa**

Area Sistema Assicurazioni di Ateneo

**Responsabile o Referente**

Mariarosa BUSCONE

**Contatti**

Via G. Verdi 8 -10124 Torino, assicurazioni@unito.it  
Tel: 0116704260 - 4262 - 4230

**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/ateneo/salute-e-sicurezza/assicurazioni>

<https://intranet.unito.it/pages/viewpage.action?pagelId=11502691>

**Indicatore servizio** -Polizza infortuni

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023	Valore 2024	Valore programmato 2025
<b>Accessibilità</b>	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	si/no	si	si	si
<b>Trasparenza</b>	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.



<b>Trasparenza</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
	Numero medio di giorni per l'evasione della richiesta di informazioni	giorni lavorativi	5	5	5
<b>Tempestività</b>	Numero medio di giorni per l'evasione della richiesta di informazioni	giorni lavorativi	3	3	3
	Percentuale di evasione di pratiche sul numero totale gestito	%	100%	100%	100%
<b>Efficacia</b>	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** Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio, International Student, Assegnista, Borsista, Dottorando/a, Specializzando/a, Laureato/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)
- Per gli studenti: comunicazione iniziale al Polo didattico

**Struttura organizzativa**

Area Sistema Assicurazioni di Ateneo

**Responsabile o Referente**

Mariarosa BUSCONE

**Contatti**

Via G. Verdi 8 -10124 Torino, assicurazioni@unito.it  
Tel: 0116704260 - 4262 - 4230

**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/ateneo/salute-e-sicurezza/assicurazioni>  
<https://intranet.unito.it/pages/viewpage.action?pagelId=11502691>

**Indicatore servizio** -Polizza responsabilità civile verso terzi

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023	Valore 2024	Valore programmato 2025
<b>Accessibilità</b>	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	si/no	si	si	si
<b>Trasparenza</b>	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
	Numero medio di giorni per l'evasione della richiesta di informazioni	giorni lavorativi	5	5	5
<b>Tempestività</b>					
	Numero medio di giorni per l'evasione della richiesta di informazioni	giorni lavorativi	3	3	3
	Percentuale di evasione di pratiche sul numero totale gestito	%	100%	100%	100%
<b>Efficacia</b>					
	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

**Accesso e prima accoglienza servizi bibliotecari, Polo Agraria e Medicina Veterinaria**

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

**Descrizione del servizio**

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

**Struttura organizzativa**

Area Servizi Bibliotecari Polo di Agraria e Medicina Veterinaria

**Responsabile o Referente**

Caterina BARAZIA

**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 - 19:00

**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>

**Indicatore servizio** -Accesso e prima accoglienza servizi bibliotecari, Polo Agraria e Medicina Veterinaria

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023	Valore 2024	Valore programmato 2025
<b>Accessibilità</b>	Ore di apertura al pubblico	h/settimana	59	59	56,5
	Disponibilità accoglienza telefonica	h/settimana	59	59	56,5
<b>Trasparenza</b>	Disponibilità 24/7 di informazioni su orari, sedi e servizi	si/no	si	si	si
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	giorno lavorativo	1	1	1
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di orientamento in presenza	minuto	5	5	1
	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di orientamento in remoto	giorno lavorativo	1	1	1
<b>Efficacia</b>	Reclami ricevuti in un anno solare	numero	0	0	0

**Accesso e prima accoglienza servizi bibliotecari, Polo Campus Luigi Einaudi**

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

**Descrizione del servizio**

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

**Struttura organizzativa**

Sezione Comunicazione, Innovazione tecnologica e servizi al pubblico

**Responsabile o Referente**

Pier Mario ARSCONE

**Contatti**

Biblioteca "Norberto Bobbio"  
Lungo Dora Siena 100 - 10153 Torino  
biblioteca.bobbio@unito.it  
Tel.: 011/6708991(bancone 3. piano), 8984 (bancone 2. piano), 8977 (bancone 1. piano C2), 9701, 8971  
Orario di apertura: da lunedì a venerdì 08:30-19:15; sabato: 08.30-13.15  
Settore Antichi e rari: lunedì - venerdì: 9.00-17.00. Sabato: chiuso.

**Modalità per presentare reclamo**

biblioteca.bobbio@unito.it

**Modalità di erogazione**

in presenza, e-mail, telefono, social

**Link utili**

<https://www.bibliotecabobbio.unito.it/it>

**Indicatore servizio** -Accesso e prima accoglienza servizi bibliotecari, Polo Campus Luigi Einaudi

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023	Valore 2024	Valore programmato 2025
	Ore di apertura al pubblico	h/settimana	54	57	63,5
<b>Accessibilità</b>	Disponibilità accoglienza telefonica	h/settimana	57	54	60

<b>Trasparenza</b>	Disponibilità 24/7 di informazioni su orari, sedi e servizi	si/no	si	si	si
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	giorno lavorativo	1	1	1
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di orientamento in presenza	minuto	2,5	2,5	2
	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di orientamento in remoto	giorno lavorativo	1	1	1
<b>Efficacia</b>	Reclami ricevuti in un anno solare	numero	0	0	0

**Accesso e prima accoglienza servizi bibliotecari, Polo Management ed Economia**

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

**Descrizione del servizio**

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

**Struttura organizzativa**

Area 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.: 011/6706134  
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>

**Indicatore servizio** -Accesso e prima accoglienza servizi bibliotecari, Polo Management ed Economia

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023	Valore 2024	Valore programmato 2025
	Ore di apertura al pubblico	h/settimana	59	59	59
<b>Accessibilità</b>	Disponibilità accoglienza telefonica	h/settimana	59	59	59



<b>Trasparenza</b>	Disponibilità 24/7 di informazioni su orari, sedi e servizi	si/no	si	si	si
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	giorno lavorativo	1	1	1
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di orientamento in presenza	minuto	2,5	2,5	2,5
	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di orientamento in remoto	giorno lavorativo	1	1	1
<b>Efficacia</b>	Reclami ricevuti in un anno solare	numero	0	0	0

**Accesso e prima accoglienza servizi bibliotecari, Polo Scienze della Natura**

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

**Descrizione del servizio**

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

**Struttura organizzativa**

Sezione Gestione servizi al pubblico

**Responsabile o Referente**

Daniela CABIATI

**Contatti**

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: da lunedì a venerdì 9:00 - 17:00

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: da lunedì a venerdì 9:00 - 17:00

Biblioteca del Dipartimento di Informatica  
Corso Svizzera 185 - 10149 Torino  
biblioteca@di.unito.it  
Tel: 011/6706717  
Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 17:00

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: da lunedì a venerdì 9:00 - 17:00

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 - 17:00

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: 011/6705978 - 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: da lunedì a venerdì 9:00 - 17:00

**Modalità per presentare reclamo** biblioteche.scienzeunito@unito.it

**Modalità di erogazione** in presenza, e-mail, telefono

**Link utili** <http://www.bibliosdn.unito.it/it>

**Indicatore servizio** -Accesso e prima accoglienza servizi bibliotecari, Polo Scienze della Natura

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023	Valore 2024	Valore programmato 2025
<b>Accessibilità</b>	Ore di apertura al pubblico	h/settimana	41	41	41
	Disponibilità accoglienza telefonica	h/settimana	41	41	41
<b>Trasparenza</b>	Disponibilità 24/7 di informazioni su orari, sedi e servizi	si/no	si	si	si
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	giorno lavorativo	1	1	1

<b>Tempestività</b>	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di orientamento in presenza	minuto	3	3	3
	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di orientamento in remoto	giorno lavorativo	1	1	1
<b>Efficacia</b>	Reclami ricevuti in un anno solare	numero	0	0	0

**Assistenza alla ricerca bibliografica, Polo Agraria e Medicina Veterinaria**

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

**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**

Area Servizi Bibliotecari Polo di Agraria e Medicina Veterinaria

**Responsabile o Referente**

Caterina BARAZIA

**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 - 19:00

**Modalità per presentare reclamo**

biblioteca.agrovet@unito.it

**Modalità di erogazione**

in presenza, e-mail

**Link utili**

<https://www.bibl-agrovet.unito.it/it>

**Indicatore servizio** Assistenza alla ricerca bibliografica, Polo Agraria e Medicina Veterinaria

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023	Valore 2024	Valore programmato 2025
<b>Accessibilità</b>	Canali di accesso al servizio (in presenza, e-mail)	numero	2	2	3
	Possibilità di ricevimento su appuntamento	sì/no	sì	sì	sì
<b>Trasparenza</b>	Presenza su sito web delle condizioni di fornitura del servizio	sì/no	sì	sì	sì
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	giorno lavorativo	1	1	1
<b>Tempestività</b>	Intervallo medio di attesa tra richiesta di appuntamento e calendarizzazione della sessione assistita	giorno lavorativo	1	1	1
	Tempo medio di risposta alle richieste di assistenza in remoto	giorno lavorativo	1	1	1
<b>Efficacia</b>	Percentuale di evasione sul numero totale di richieste ricevute	%	100%	100%	100%

**Assistenza alla ricerca bibliografica, Polo Campus Luigi Einaudi**

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

**Descrizione del servizio**

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

**Struttura organizzativa**

Sezione Comunicazione, Innovazione tecnologica e Servizi al Pubblico

**Responsabile o Referente**

Pier Mario ARSCONE

**Contatti**

Biblioteca "Norberto Bobbio"  
Lungo Dora Siena 100 - 10153 Torino  
biblioteca.bobbio@unito.it

**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, Polo Campus Luigi Einaudi

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

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



**Assistenza alla ricerca bibliografica, Polo Economia e Management**

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

**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**

Area 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, e-mail, social, telefono

**Link utili**

<https://www.bem.unito.it/it/webform/chiedi-alla-bem>

**Indicatore servizio** Assistenza alla ricerca bibliografica, Polo Economia e Management

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023	Valore 2024	Valore programmato 2025
<b>Accessibilità</b>	Canali di accesso al servizio (in presenza, e-mail, social, telefono)	numero	5	5	5
	Possibilità di ricevimento su appuntamento	sì/no	sì	sì	sì

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

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

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

**Descrizione del servizio**

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

**Struttura organizzativa**

Sezione Gestione Servizi al Pubblico

**Responsabile o Referente**

Daniela CABIATI

**Contatti**

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: da lunedì a venerdì 9:00 - 17:00

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: da lunedì a venerdì 9:00 - 17:00

Biblioteca del Dipartimento di Informatica  
Corso Svizzera 185 - 10149 Torino  
biblioteca@di.unito.it  
Tel: 011/6706717  
Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 17:00

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: da lunedì a venerdì 9:00 - 17:00

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 - 17:00

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: 011/6705978 - 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: da lunedì a venerdì 9:00 - 17:00

#### Modalità per presentare reclamo

biblioteche.scienzeunito@unito.it

#### Modalità di erogazione

in presenza, online, e-mail, telefono

#### Link utili

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

**Indicatore servizio** Assistenza alla ricerca bibliografica, Polo Scienze della Natura

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
<b>Accessibilità</b>	Canali di accesso al servizio (in presenza, e-mail, social, telefono)	numero	4	4	4
	Possibilità di ricevimento su appuntamento	sì/no	sì	sì	sì
<b>Trasparenza</b>	Presenza su sito web delle condizioni di fornitura del servizio	sì/no	sì	sì	sì
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	giorno lavorativo	1	1	1

<b>Tempestività</b>	Intervallo medio di attesa tra richiesta di appuntamento e calendarizzazione della sessione assistita	giorno lavorativo	1	1	1
	Tempo medio di risposta alle richieste di assistenza in remoto	giorno lavorativo	1	1	1
<b>Efficacia</b>	Percentuale di evasione sul numero totale di richieste ricevute	%	100%	100%	100%

**Consultazione e prestito servizi bibliotecari, Polo di Agraria e Medicina Veterinaria**

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

**Descrizione del servizio**

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

Area Servizi Bibliotecari Polo di Agraria e Medicina Veterinaria

**Responsabile o Referente**

Caterina BARAZIA

**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 - 19:00

**Modalità per presentare reclamo**

biblioteca.agrovet@unito.it

**Modalità di erogazione**

in presenza, e-mail, telefono, social

**Link utili**

<https://www.bibl-agrovet.unito.it/it>

**Indicatore servizio** -Consultazione e prestito servizi bibliotecari, Polo di Agraria e Medicina Veterinaria

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023	Valore 2024	Valore programmato 2025
<b>Accessibilità</b>	Ore di apertura al pubblico	h/settimana	52,5	52,5	56,5
	Canali di accesso al servizio (in presenza, e-mail, online, telefono)	numero	4	4	5
<b>Trasparenza</b>	Presenza su sito web delle condizioni di fornitura del servizio	si/no	si	si	si
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	giorno lavorativo	1	1	1
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di attesa per la registrazione del prestito	minuto	5	5	2
	Tempo medio di attesa per la consegna di materiale collocato in deposito	minuto (magazzino interno) - giorno lavorativo (magazzino esterno)	5 min	5 min	5 min
<b>Efficacia</b>	Reclami ricevuti in un anno solare	numero	0	0	0

**Consultazione e prestito servizi bibliotecari, Polo Campus Luigi Einaudi**

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

**Descrizione del servizio**

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

**Struttura organizzativa**

Sezione Comunicazione, Innovazione tecnologica e servizi al pubblico

**Responsabile o Referente**

Pier Mario ARSCONE

**Contatti**

Biblioteca "Norberto Bobbio"  
Lungo Dora Siena 100 - 10153 Torino  
biblioteca.bobbio@unito.it  
Tel.: 011/6708991(bancone 3. piano), 8984 (bancone 2. piano), 8977 (bancone 1. piano C2), 9701, 8971  
Orario di apertura: da lunedì a venerdì 08:30-19:15; sabato: 08.30-13.15  
Settore Antichi e rari: lunedì - venerdì: 9.00-17.00. Sabato: chiuso.

**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>



**Indicatore servizio** -Consultazione e prestito servizi bibliotecari, Polo Campus Luigi Einaudi

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023	Valore 2024	Valore programmato 2025
<b>Accessibilità</b>	Ore di apertura al pubblico	h/settimana	57	30	30
	Canali di accesso al servizio (in presenza, e-mail, online, telefono)	numero	4	4	4
<b>Trasparenza</b>	Presenza su sito web delle condizioni di fornitura del servizio	si/no	si	si	si
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	giorno lavorativo	1	1	1
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di attesa per la registrazione del prestito	minuto	2	2	2
	Tempo medio di attesa per la consegna di materiale collocato in deposito	minuto (magazzino interno) - giorno lavorativo (magazzino esterno)	2.5 min	2.5 min	2.5 min
<b>Efficacia</b>	Reclami ricevuti in un anno solare	numero	0	0	0

## **Consultazione e prestito servizi bibliotecari, Polo Economia e Management**

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

---

### **Descrizione del servizio**

Consultazione in sede del materiale bibliografico. Prestito esterno di materiale bibliografico utile alla ricerca e alla didattica, con possibilità di richiesta di prestito, prenotazione e rinnovo del prestito direttamente da catalogo online.

Servizio di fotocoproduzione nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore.

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**

Area 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  
prestito.bem@unito.it  
Tel: 011/6706136

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, Polo Economia e Management

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023	Valore 2024	Valore programmato 2025
<b>Accessibilità</b>	Ore di apertura al pubblico	h/settimana	59		59
	Canali di accesso al servizio (in presenza, e-mail, online, telefono)	numero	5		5
<b>Trasparenza</b>	Presenza su sito web delle condizioni di fornitura del servizio	si/no	si		si
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	giorno lavorativo	1		1
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di attesa per la registrazione del prestito	minuto	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
<b>Efficacia</b>	Reclami ricevuti in un anno solare	numero	0		0

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

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

**Descrizione del servizio**

- Consultazione in sede del materiale bibliografico. Prestito esterno di materiale bibliografico utile alla ricerca e alla didattica, con possibilità di richiesta di prestito, prenotazione e rinnovo del prestito direttamente da catalogo online.
- Servizio di fotocoproduzione nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore.
- Sono incluse anche tutte le attività inerenti la messa a disposizione al pubblico del materiale bibliografico stesso (ricezione della proposta d'acquisto, acquisizione, catalogazione, collocazione, etichettatura).

**Struttura organizzativa**

Sezione Gestione servizi al pubblico

**Responsabile o Referente**

Daniela CABIATI

**Contatti**

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: da lunedì a venerdì 9:00 - 17:00

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: da lunedì a venerdì 9:00 - 17:00

Biblioteca del Dipartimento di Informatica  
Corso Svizzera 185 - 10149 Torino  
biblioteca@di.unito.it  
Tel: 011/6706717  
Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 17:00

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: da lunedì a venerdì 9:00 - 17:00

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 - 17:00

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: 011/6705978 - 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: da lunedì a venerdì 9:00 - 17:00

**Modalità per presentare reclamo** biblioteche.scienzeunito@unito.it

**Modalità di erogazione** in presenza, online, e-mail, telefono

**Link utili** <http://www.bibliosdn.unito.it/it>

**Indicatore servizio** -Consultazione e prestito servizi bibliotecari, Polo Scienze della Natura

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023	Valore 2024	Valore programmato 2025
<b>Accessibilità</b>	Ore di apertura al pubblico	h/settimana	41	41	41
	Canali di accesso al servizio (in presenza, online)	numero	4	4	4
<b>Trasparenza</b>	Presenza su sito web delle condizioni di fornitura del servizio	si/no	si	si	si
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	giorno lavorativo	1	1	1

<b>Tempestività</b>	Tempo medio di attesa per la registrazione del prestito	minuto	1	1	1
	Tempo medio di attesa per la consegna di materiale collocato in deposito	"minuto (magazzino interno) - giorno lavorativo (magazzino esterno)"	"5 min - 2 giorni"	"5 min - 2 giorni"	"5 min - 2 giorni"
<b>Efficacia</b>	Reclami ricevuti in un anno solare	numero	0	0	0

**Document Delivery e prestito interbibliotecario (ILL), Polo Agraria e Medicina Veterinaria****Utenti** Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio**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**

Area Servizi Bibliotecari Polo di Agraria e Medicina Veterinaria

**Responsabile o Referente**

Caterina BARAZIA

**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 - 19:00

**Modalità per presentare reclamo**

biblioteca.agrovet@unito.it

**Modalità di erogazione**

online, e-mail

**Link utili**

<https://www.bibl-agrovet.unito.it/it>

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

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023	Valore 2024	Valore programmato 2025
	Ore di apertura al pubblico	h/settimana	52,5	52,5	56,5
<b>Accessibilità</b>	Canali di accesso al servizio (in presenza, e-mail, online, telefono)	numero	2	2	4
	Presenza su sito web delle condizioni di fornitura del servizio	si/no	si	si	
<b>Trasparenza</b>	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	giorno lavorativo	1	1	
	Intervallo medio di tempo tra ricezione della richiesta dell'utente e invio della richiesta alla biblioteca fornitrice	giorno lavorativo	1	1	
<b>Tempestività</b>	Intervallo medio di tempo tra arrivo documento e comunicazione a utente finale	giorno lavorativo	1	1	
<b>Efficacia</b>	Percentuale di evasione delle richieste sul numero totale gestito (DD)	%	100%	100%	
	Percentuale di evasione delle richieste sul numero totale gestito (ILL)	%	100%	100%	



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

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

**Descrizione del servizio**

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

**Struttura organizzativa**

Sezione Comunicazione, Innovazione tecnologica e Servizi al Pubblico

**Responsabile o Referente**

Pier Mario ARSCONE

**Contatti**

Biblioteca "Norberto Bobbio"  
Lungo Dora Siena 100 - 10153 Torino  
ill-dd.bobbio@unito.it  
Tel: 011/6708978-8976-6293  
Orario di apertura: da lunedì a giovedì 9:00 - 16:30; venerdì: 09.00-13.00

**Modalità per presentare reclamo**

biblioteca.agrovet@unito.it

**Modalità di erogazione**

online, e-mail

**Link utili**

<https://www.bibl-agrovet.unito.it/it>

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

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023	Valore 2024	Valore programmato 2025
<b>Accessibilità</b>	Ore di apertura al pubblico	h/settimana	n.d.	n.d.	30
	Canali di accesso al servizio (in presenza, e-mail, online, telefono)	numero	n.d.	n.d.	4
<b>Trasparenza</b>	Presenza su sito web delle condizioni di fornitura del servizio	si/no	n.d.	n.d.	si
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	giorno lavorativo	n.d.	n.d.	1
<b>Tempestività</b>	Intervallo medio di tempo tra ricezione della richiesta dell'utente e invio della richiesta alla biblioteca fornitrice	giorno lavorativo	n.d.	n.d.	1
	Intervallo medio di tempo tra arrivo documento e comunicazione a utente finale	giorno lavorativo	n.d.	n.d.	1
<b>Efficacia</b>	Percentuale di evasione delle richieste sul numero totale gestito (DD)	%	100%	100%	100%
	Percentuale di evasione delle richieste sul numero totale gestito (ILL)	%	100%	100%	100%

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

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

**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**

Area 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  
e-mail: dd.bem@unito.it / ill.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, social, e-mail, telefono

**Link utili**

<https://www.bem.unito.it/it/servizi/servizi-interbibliotecari>

**Indicatore servizio** Document Delivery e prestito interbibliotecario (ILL), Polo Economia e Management

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023	Valore 2024	Valore programmato 2025
<b>Accessibilità</b>	Ore di apertura al pubblico	h/settimana	59	59	59
	Canali di accesso al servizio (in presenza, e-mail, online, telefono)	numero	5	5	5
<b>Trasparenza</b>	Presenza su sito web delle condizioni di fornitura del servizio	si/no	si	si	si
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	giorno lavorativo	1	1	1
<b>Tempestività</b>	Intervallo medio di tempo tra ricezione della richiesta dell'utente e invio della richiesta alla biblioteca fornitrice	giorno lavorativo	1	1	1
	Intervallo medio di tempo tra arrivo documento e comunicazione a utente finale	giorno lavorativo	1	1	1
<b>Efficacia</b>	Percentuale di evasione delle richieste sul numero totale gestito (DD)	%	100%	100%	100%
	Percentuale di evasione delle richieste sul numero totale gestito (ILL)	%	100%	100%	100%

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

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

**Descrizione del servizio**

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

**Struttura organizzativa**

Sezione Gestione Servizi al Pubblico

**Responsabile o Referente**

Daniela CABIATI

**Contatti**

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: da lunedì a venerdì 9:00 - 17:00

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: da lunedì a venerdì 9:00 - 17:00

Biblioteca del Dipartimento di Informatica  
Corso Svizzera 185 - 10149 Torino  
biblioteca@di.unito.it  
Tel: 011/6706717  
Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 17:00

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: da lunedì a venerdì 9:00 - 17:00

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 - 17:00

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: 011/6705978 - 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: da lunedì a venerdì 9:00 - 17:00

**Modalità per  
presentare reclamo**

biblioteche.scienzeunito.it

**Modalità di erogazione**

in presenza, online

**Link utili**<http://www.bibliosdn.unito.it/it>**Indicatore servizio** -Consultazione e prestito servizi bibliotecari, Polo Scienze della Natura

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023	Valore 2024	Valore programmato 2025
<b>Accessibilità</b>	Ore di apertura al pubblico	h/settimana	41	41	41
	Canali di accesso al servizio (in presenza, online)	numero	3	3	3
<b>Trasparenza</b>	Presenza su sito web delle condizioni di fornitura del servizio	si/no	si	si	si
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	giorno lavorativo	1	1	1

<b>Tempestività</b>	Intervallo medio di tempo tra ricezione della richiesta dell'utente e invio della richiesta alla biblioteca fornitrice	giorno lavorativo	0,5	0,5	0,5
	Intervallo medio di tempo tra arrivo documento e comunicazione a utente finale	giorno lavorativo	0,5	0,5	0,5
<b>Efficacia</b>	Percentuale di evasione delle richieste sul numero totale gestito (DD)	%	100%	100%	100%
	Percentuale di evasione delle richieste sul numero totale gestito (DD)	%	100%	100%	100%

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

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

**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**

Sezione 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 2023	Valore 2024	Valore programmato 2025
<b>Accessibilità</b>	Giorni di apertura al pubblico settimanale	giorni/settimana	6	6	6
	Orario di apertura al pubblico settimanale	ore/settimana	48	48	48



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

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

**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**

Sezione 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 2023	Valore 2024	Valore programmato 2025
<b>Accessibilità</b>	Giorni di apertura al pubblico settimanale	giorni/ settimana	6	6	6
	Orario di apertura al pubblico settimanale	ore/ settimana	48	48	48

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

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

**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](mailto:museo.lombroso@unito.it)  
Lunedì-sabato 10-18

**Modalità per presentare reclamo**[museo.lombroso@unito.it](mailto: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 2023	Valore 2024	Valore programmato 2025
<b>Accessibilità</b>	Giorni di apertura al pubblico settimanale	giorni/ settimana	6	6	6
	Orario di apertura al pubblico settimanale	ore/ settimana	48	48	48

<b>Trasparenza</b>	Disponibilità di informazioni su orari, sedi e servizi	si/no	sì	sì	sì
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	giorno lavorativo	1	1	1
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di orientamento in presenza	minuti	5	5	5
	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di orientamento in remoto	giorno lavorativo	1	1	1
<b>Efficacia</b>	Numero di reclami ricevuti in un anno solare	numero	0	0	0
	N. di utenti al Museo / N. di utenti complessivi del POLO	numero/ numeroo	34406/76022	34406/76022	34364/76869

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

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

**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**

Elena CARTA

**Contatti**

Centro prenotazioni  
Corso Massimo d'Azeglio 52, 10126 Torino  
Tel. 011/6707732  
didattica.musei@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 2023	Valore 2024	Valore programmato 2025
<b>Accessibilità</b>	Giorni di disponibilità settimanale per attività (visite guidate)	giorni/settimana	6	6	6
	Orario di disponibilità settimanale per attività (visite guidate)	ore/settimana	48	48	48
	Durata attività (visite guidate)	ora	1	1	1

<b>Trasparenza</b>	Disponibilità di informazioni su orari, sedi e servizi	si/no	sì	sì	sì
<b>Tempestività</b>	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva prenotazione	giorno lavorativo	1	1	1
<b>Efficacia</b>	N. di utenti con visita guidata al Museo / N. di utenti con visita guidata complessivi del POLO	numero	7400/18967	9514/22680	9514/22680
	N. di gruppi con visita guidata al Museo / N. di utenti con visita guidata complessivi del POLO	numero	191/490	380/1100	380/1100
	Numero di reclami ricevuti in un anno solare	numero	0	0	0

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

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

**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**

Elena CARTA

**Contatti**

Centro prenotazioni  
Corso Massimo d'Azeglio 52, 10126 Torino  
Tel. 011/6707732  
didattica.musei@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 2023	Valore 2024	Valore programmato 2025
<b>Accessibilità</b>	Giorni di disponibilità settimanale per attività (visite guidate)	giorni/settimana	6	6	6
	Orario di disponibilità settimanale per attività (visite guidate)	ore/settimana	48	48	48
	Durata attività (visite guidate)	ora	1	1	1

<b>Trasparenza</b>	Disponibilità di informazioni su orari, sedi e servizi	si/no	sì	sì	sì
<b>Tempestività</b>	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva prenotazione	giorno lavorativo	1	1	1
<b>Efficacia</b>	N. di utenti con visita guidata al Museo / N. di utenti con visita guidata complessivi del POLO	numero	8540/18967	10020/22680	10020/22680
	N. di gruppi con visita guidata al Museo / N. di utenti con visita guidata complessivi del POLO	numero	220/490	380/1100	380/1100
	Numero di reclami ricevuti in un anno solare	numero	0	0	0

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

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

**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.anatomia@unito.it, museo.antropologia@unito.it, astut@unito.it

**Modalità per presentare reclamo**

museo.lombroso@unito.it museo.anatomia@unito.it  
museo.antropologia@unito.it astut@unito.it

**Modalità di erogazione**

in presenza, e-mail, telefono

**Link utili**

<http://museolombrosoa.unito.it>  
<http://museoanatomia.unito.it/>  
<https://museoantropologia.unito.it>  
<https://astut.unito.it>

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

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023	Valore 2024	Valore programmato 2025
<b>Accessibilità</b>	Giorni di disponibilità settimanale per attività (visite guidate)	giorni/settimana	5	5	5
	Orario di disponibilità settimanale per attività (visite guidate)	ore/settimana	35	35	35
	Richieste annuali e appuntamenti evasi	numero	22	20	20



<b>Trasparenza</b>	Disponibilità di informazioni su orari, sedi e servizi	si/no	sì	sì	sì
<b>Tempestività</b>	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva prenotazione	giorno lavorativo	2	2	2
<b>Efficacia</b>	Numero di reclami ricevuti in un anno solare	numero	0	0	0

**Fruizione Archivio storico di Ateneo**

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

**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**

[www.archiviostorico.unito.it](http://www.archiviostorico.unito.it)  
<https://atom.unito.it/>  
<https://www.asut.unito.it/studenti/web/>

**Indicatore servizio** -Fruizione Archivio storico di Ateneo

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023	Valore 2024	Valore programmato 2025
<b>Accessibilità</b>	Giorni di disponibilità settimanale per attività (visite guidate)	giorni/settimana	5	5	5
	Orario di disponibilità settimanale per attività (visite guidate)	ore/settimana	27,5	27,5	27,5
	Richieste annuali e appuntamenti evasi	numero	382	350	111



**Direzione Affari Generali  
e Patrimonio Culturale**  
*General Affairs  
and Cultural Heritage Division*

Via Verdi, 8 - 10124 Torino  
Email: [direzione.affarigenerali@unito.it](mailto:direzione.affarigenerali@unito.it)

Ultimo aggiornamento: **settembre 2025**

*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*