



Università  
degli Studi  
di Torino

# catalogo dei servizi 2017



Direzione  
Ricerca e Terza Missione



**Direzione  
Ricerca e Terza Missione**

# Premessa

Il Catalogo 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.

Il Catalogo 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 una delle dimensioni individuate.

## 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.

Gli utenti interni a cui si rivolge il Catalogo sono:

- Docenti (PO, PA, RU e RUtd);
- Personale TA;
- Unità organizzative, Direttori di Direzione, Dipartimenti, Scuole, Centri, Organi di governo e di controllo.

Il Catalogo 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.

**Servizi bibliotecari di Ateneo**

Accesso e prima accoglienza servizi bibliotecari .....	60
Polo Agraria e Medicina Veterinaria .....	60
Polo Campus Luigi Einaudi .....	61
Polo Economia e Management .....	62
Polo Medicina Torino e Polo Medicina Orbassano e Candiolo .....	63
Polo Scienze Umanistiche .....	65
Polo Scienze della Natura .....	67
Assistenza alla ricerca bibliografica .....	69
Polo Agraria e Medicina Veterinaria .....	69
Polo Campus Luigi Einaudi .....	70
Polo Economia e Management .....	71
Polo Medicina Torino e Polo Medicina Orbassano e Candiolo .....	72
Polo Scienze Umanistiche .....	74
Polo Scienze della Natura .....	77
Consultazione e prestito servizi bibliotecari .....	80
Polo Campus Luigi Einaudi .....	80
Polo Economia e Management .....	81
Polo Medicina Torino e Polo Medicina Orbassano e Candiolo .....	82
Polo Scienze Umanistiche .....	84
Polo Scienze della Natura .....	87
Polo di Agraria e Medicina Veterinaria .....	90
Document Delivery e prestito interbibliotecario (ILL) .....	91
Polo Agraria e Medicina Veterinaria .....	91
Polo Campus Luigi Einaudi .....	92
Polo Economia e Management .....	93
Polo Medicina Torino e Polo Medicina Orbassano e Candiolo .....	94
Polo Scienze Umanistiche .....	96
Polo Scienze della Natura .....	98

**Servizi alla ricerca**

Servizi alla Ricerca .....	100
Polo Agraria e Medicina Veterinaria .....	100
Polo Campus Luigi Einaudi .....	101
Polo Economia e Management .....	102
Polo Medicina Orbassano e Candiolo .....	103
Polo Medicina Torino .....	104
Polo Scienze Umanistiche .....	105
Polo Scienze della Natura .....	106
Supporto alla gestione, rendicontazione e audit dei Progetti di Ricerca .....	107
Supporto alla progettazione dei Progetti di Ricerca .....	108

**Sistema museale di Ateneo (SMA)**

Apertura al pubblico del Museo di Anatomia umana "Luigi Rolando" .....	109
Apertura al pubblico del Museo di Antropologia criminale "Cesare Lombroso" .....	110
Attività educativa - Museo di Anatomia umana "Luigi Rolando" .....	111
Attività educativa - Museo di Antropologia criminale "Cesare Lombroso" .....	112
Fruizione Archivio storico del Polo museale del Palazzo degli istituti anatomici .....	113

<b>Accesso e prima accoglienza servizi bibliotecari</b>
---

Polo Agraria e Medicina Veterinaria

<b>Nome servizio</b>	Accesso e prima accoglienza servizi bibliotecari
<b>Descrizione del servizio</b>	Accesso ai punti di servizio della biblioteca e rilascio di informazioni di orientamento all'utilizzo dei servizi e delle risorse bibliografiche (quick reference)
<b>Direzione Responsabile</b>	Direzione Ricerca e Terza Missione
<b>Struttura organizzativa</b>	Servizi Bibliotecari Polo di Agraria e Medicina Veterinaria
<b>Polo</b>	Polo Agraria e Medicina Veterinaria
<b>Responsabile o Referente</b>	Paola PISCAZZI
<b>Contatti</b>	Biblioteca di Scienze Agrarie e Veterinarie Largo Paolo Braccini 2 - 10095 Grugliasco (TO) <a href="mailto:biblioteca.agrovet@unito.it">biblioteca.agrovet@unito.it</a> Tel.: 011/6705500 Orario di apertura: da lunedì a giovedì 8:30 - 19:00; venerdì 8:30 - 17:00
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	<a href="mailto:biblioteca.agrovet@unito.it">biblioteca.agrovet@unito.it</a>
<b>Modalità di erogazione</b>	in presenza, e-mail, telefono
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.bibl-agrovet.unito.it/it">https://www.bibl-agrovet.unito.it/it</a>
<b>Note</b>	Accesso presidiato tramite software. Richiesto deposito in armadietto di eventuali borse

INDICATORE SERVIZIO: <b>Accesso e prima accoglienza servizi bibliotecari</b>					
Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013-2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Ore di apertura al pubblico	h/settimana	n.d.	50.5	50.5
	Disponibilità accoglienza telefonica	h/settimana	n.d.	50.5	50.5
<b>Trasparenza</b>	Disponibilità 24/7 di informazioni su orari, sedi e servizi	si/no	n.d.	si	si
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	giorno lavorativo	n.d.	1	1
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di orientamento in presenza	minuto	n.d.	5	5
	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di orientamento in remoto	giorno lavorativo	n.d.	1	1
<b>Efficacia</b>	Reclami ricevuti in un anno solare	numero	n.d.	0	0

**UTENTI COINVOLTI:**

1. \*Docente (PO, PA, RU, RUTD)
2. \*Personale TA

## Polo Campus Luigi Einaudi

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

INDICATORE SERVIZIO: <b>Accesso e prima accoglienza servizi bibliotecari</b>					
Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013-2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Ore di apertura al pubblico	h/settimana	n.d.	55	55
	Disponibilità accoglienza telefonica	h/settimana	n.d.	55	55
<b>Trasparenza</b>	Disponibilità 24/7 di informazioni su orari, sedi e servizi	si/no	n.d.	si	si
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	giorno lavorativo	n.d.	1	1
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di orientamento in presenza	minuto	n.d.	2.5	2.5
	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di orientamento in remoto	giorno lavorativo	n.d.	1	1
<b>Efficacia</b>	Reclami ricevuti in un anno solare	numero	n.d.	0	0

**UTENTI COINVOLTI:**

1. \*Docente (PO, PA, RU, RUTD)
2. \*Personale TA

## Polo Economia e Management

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

INDICATORE SERVIZIO: <b>Accesso e prima accoglienza servizi bibliotecari</b>					
Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013-2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Ore di apertura al pubblico	h/settimana	n.d.	59	59
	Disponibilità accoglienza telefonica	h/settimana	n.d.	59	59
<b>Trasparenza</b>	Disponibilità 24/7 di informazioni su orari, sedi e servizi	si/no	n.d.	si	si
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	giorno lavorativo	n.d.	1	1
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di orientamento in presenza	minuto	n.d.	2.5	2.5
	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di orientamento in remoto	giorno lavorativo	n.d.	1	1
<b>Efficacia</b>	Reclami ricevuti in un anno solare	numero	n.d.	0	0

**UTENTI COINVOLTI:**

1. \*Docente (PO, PA, RU, RUTD)
2. \*Personale TA

## Polo Medicina Torino e Polo Medicina Orbassano e Candiolo

<b>Nome servizio</b>	Accesso e prima accoglienza servizi bibliotecari
<b>Descrizione del servizio</b>	Accesso ai punti di servizio della biblioteca e rilascio di informazioni di orientamento all'utilizzo dei servizi e delle risorse bibliografiche (quick reference)
<b>Direzione Responsabile</b>	Direzione Ricerca e Terza Missione
<b>Struttura organizzativa</b>	Gestione servizi al pubblico e risorse digitali
<b>Polo</b>	Polo Medicina Torino e Polo Medicina Orbassano e Candiolo
<b>Responsabile o Referente</b>	Annalisa JOURDAN
<b>Contatti</b>	<p>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  <a href="mailto:molinette.bfm@unito.it">molinette.bfm@unito.it</a>  Tel.: 011/6706669 - 011/6336446  Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 17:00</p> <p>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  <a href="mailto:cto.bfm@unito.it">cto.bfm@unito.it</a>  Tel.: 011/6933510  Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 17:00</p> <p>Biblioteca Federata di Medicina e Chirurgia "Ferdinando Rossi" - Polo Biologico  Corso Raffaello 30 - 10125 Torino  <a href="mailto:polobiol.bfm@unito.it">polobiol.bfm@unito.it</a>  Tel.: 011/6708265  Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 17:00</p> <p>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)  <a href="mailto:sanluigi.bfm@unito.it">sanluigi.bfm@unito.it</a>  Tel.: 011/6705880 - 011/9026260  Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 17:00</p> <p>Biblioteca Federata di Medicina e Chirurgia "Ferdinando Rossi" - Presidio Dental School  c/o Dental School - Lingotto (3° piano)  via Nizza 230 - 10126 Torino  <a href="mailto:odonto.bfm@unito.it">odonto.bfm@unito.it</a>  Tel.: 011/6708446  Orario di apertura: da lunedì a venerdì 10:00 - 16:00</p>
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	<a href="mailto:bfm@unito.it">bfm@unito.it</a>
<b>Modalità di erogazione</b>	in presenza, e-mail, telefono, social
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.bfm.unito.it/it/la-bfm/sedi-e-orari-di-apertura-0">https://www.bfm.unito.it/it/la-bfm/sedi-e-orari-di-apertura-0</a>

INDICATORE SERVIZIO: **Accesso e prima accoglienza servizi bibliotecari**

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013-2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Ore di apertura al pubblico	h/settimana	n.d.	40	40
	Disponibilità accoglienza telefonica	h/settimana	n.d.	40	40
<b>Trasparenza</b>	Disponibilità 24/7 di informazioni su orari, sedi e servizi	si/no	n.d.	si	si
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	giorno lavorativo	n.d.	1	1



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

**UTENTI COINVOLTI:**

1. \*Docente (PO, PA, RU, RUTD)
2. \*Personale TA

## Polo Scienze Umanistiche

<b>Nome servizio</b>	Accesso e prima accoglienza servizi bibliotecari
<b>Descrizione del servizio</b>	Accesso ai punti di servizio della biblioteca e rilascio di informazioni di orientamento all'utilizzo dei servizi e delle risorse bibliografiche (quick reference)
<b>Direzione Responsabile</b>	Direzione Ricerca e Terza Missione
<b>Struttura organizzativa</b>	Servizi al Pubblico
<b>Polo</b>	Polo Scienze Umanistiche
<b>Responsabile o Referente</b>	Roberto BOSCO
<b>Contatti</b>	<p>Biblioteca di Arte, Musica e Spettacolo via Sant'Ottavio 20 - 10124 Torino <a href="mailto:biblio.dams@unito.it">biblio.dams@unito.it</a> Tel: 011/6708255 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:00</p> <p>Biblioteca di Filologia, Linguistica e Tradizione Classica Via Sant'Ottavio 20 - 10124 Torino e-mail: <a href="mailto:biblioteca.filologiaclassica@unito.it">biblioteca.filologiaclassica@unito.it</a> Tel.: 011/6703553 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:00</p> <p>Biblioteca di Filosofia e Scienze dell'Educazione Sezione di Filosofia Via Sant'Ottavio 20 - 10124 Torino <a href="mailto:biblioteca.filosofia@unito.it">biblioteca.filosofia@unito.it</a> Tel: 011/6708206 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:00</p> <p>Biblioteca di Filosofia e Scienze dell'Educazione Sezione di Scienze dell'Educazione Via Gaudenzio Ferrari 9 - 10124 Torino <a href="mailto:biblioteca.educazione@unito.it">biblioteca.educazione@unito.it</a> Tel: 011/6703181 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:00</p> <p>Biblioteca di Filosofia e Scienze dell'Educazione Sezione di Scienze dell'Educazione sede di Savigliano Piazza Turretti 9 - 12038 Savigliano (CN) <a href="mailto:biblioteca.savigliano@unito.it">biblioteca.savigliano@unito.it</a> Tel: 011/6709501 Orario di apertura: lunedì, martedì e mercoledì 9:00 - 17:30; giovedì 9:00 - 16:30; venerdì 9:00 - 14:30</p> <p>Biblioteca "Giorgio Melchiori" - Dipartimento di Lingue e Letterature Straniere e Culture Moderne Via Giulia di Barolo 3/A - 10124 Torino <a href="mailto:bib.dsl@unito.it">bib.dsl@unito.it</a> Tel: 011/6703807 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 19:00</p> <p>Biblioteca di Orientalistica Via Giulia di Barolo 3/A - 10124 Torino <a href="mailto:biblio.do@unito.it">biblio.do@unito.it</a> Tel: 011/6703839 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 17:00</p> <p>Biblioteca "E. Peterson" di Scienze Religiose Via Giulia di Barolo 3/A - 10124 Torino <a href="mailto:peterson@unito.it">peterson@unito.it</a> Tel: 011/6703818 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:00</p> <p>Biblioteca di Scienze Letterarie e Filologiche Via Bava 31 - 10124 Torino <a href="mailto:biblio.scienzeletterarie@unito.it">biblio.scienzeletterarie@unito.it</a> Tel: 011/6705567 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:00</p> <p>Biblioteca "Giovanni Tabacco" del Dipartimento di Studi Storici Via Sant'Ottavio 20 - 10124 Torino <a href="mailto:biblioteca.tabacco@unito.it">biblioteca.tabacco@unito.it</a> Tel: 011/6706298 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 8:30 - 19:30; sabato 8:30 - 13:00</p>
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	<a href="mailto:biblioteca.scienzeumanistiche@unito.it">biblioteca.scienzeumanistiche@unito.it</a>

<b>Modalità di erogazione</b>	in presenza, e-mail, telefono
<b>Link utili</b>	<a href="http://www.bibliodams.unito.it">http://www.bibliodams.unito.it</a> <a href="http://www.bibfilologia.unito.it">http://www.bibfilologia.unito.it</a> <a href="http://www.bibliotecadfe.unito.it">http://www.bibliotecadfe.unito.it</a> <a href="http://www.dipartimentolingue.unito.it/biblioteca">http://www.dipartimentolingue.unito.it/biblioteca</a> <a href="http://www.bibliodo.unito.it">http://www.bibliodo.unito.it</a> <a href="http://www.bibliotecapeterson.unito.it">http://www.bibliotecapeterson.unito.it</a> <a href="http://www.biblioscienzeletterarie.unito.it">http://www.biblioscienzeletterarie.unito.it</a> <a href="http://www.bibliotecatabacco.unito.it">http://www.bibliotecatabacco.unito.it</a>
<b>Note</b>	In alcune sedi richiesto deposito in armadietto di eventuali borse

INDICATORE SERVIZIO: <b>Accesso e prima accoglienza servizi bibliotecari</b>					
Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013-2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Ore di apertura al pubblico	h/settimana	n.d.	43	44
	Disponibilità accoglienza telefonica	h/settimana	n.d.	43	44
<b>Trasparenza</b>	Disponibilità 24/7 di informazioni su orari, sedi e servizi	si/no	n.d.	si	si
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	giorno lavorativo	n.d.	1	1
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di orientamento in presenza	minuto	n.d.	2	2
	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di orientamento in remoto	giorno lavorativo	n.d.	1	1
<b>Efficacia</b>	Reclami ricevuti in un anno solare	numero	n.d.	2	0

**UTENTI COINVOLTI:**

1. \*Docente (PO, PA, RU, RUTD)
2. \*Personale TA

## Polo Scienze della Natura

<b>Nome servizio</b>	Accesso e prima accoglienza servizi bibliotecari
<b>Descrizione del servizio</b>	Accesso ai punti di servizio della biblioteca e rilascio di informazioni di orientamento all'utilizzo dei servizi e delle risorse bibliografiche (quick reference)
<b>Direzione Responsabile</b>	Direzione Ricerca e Terza Missione
<b>Struttura organizzativa</b>	Servizi al Pubblico e Servizi Avanzati (SSPA)
<b>Polo</b>	Polo Scienze della Natura
<b>Responsabile o Referente</b>	Laura GARBOLINO
<b>Contatti</b>	<p>Biblioteca "G. Peano" del Dipartimento di Matematica Via Carlo Alberto 10 - 10123 Torino <a href="mailto:biblioteca.peano@unito.it">biblioteca.peano@unito.it</a> Tel: 011/6702846 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:30</p> <p>Biblioteca "G. Ponzio" del Dipartimento di Chimica Via Pietro Giuria 7 - 10125 Torino <a href="mailto:biblio.ponzio@unito.it">biblio.ponzio@unito.it</a> Tel: 011/6708309 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 16:00</p> <p>Biblioteca "I. Guareschi" del Dipartimento di Scienza e Tecnologia del Farmaco Via Pietro Giuria 9 - 10125 Torino <a href="mailto:biblio.dstf@unito.it">biblio.dstf@unito.it</a> Tel: 011/6707156 Orario di apertura: da lunedì a giovedì 9:00 - 18:00; venerdì 9:00 - 17:30</p> <p>Biblioteca del Dipartimento di Informatica Corso Svizzera 185 - 10149 Torino <a href="mailto:biblioteca@di.unito.it">biblioteca@di.unito.it</a> Tel: 011/6706717 Orario di apertura: lunedì e mercoledì 12:00 - 18:00; martedì, giovedì e venerdì 9:00 - 15:00</p> <p>Biblioteca del Dipartimento di Psicologia "F. Kiesow" Via Verdi 10 - 10124 Torino <a href="mailto:biblioteca.psicologia@unito.it">biblioteca.psicologia@unito.it</a> Tel: 011/6702796 - 2797 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:00</p> <p>Biblioteca Dipartimento Scienze della Terra Sezione Malaroda Via Valperga Caluso 35 - 10125 Torino <a href="mailto:bibliomalaroda.dst@unito.it">bibliomalaroda.dst@unito.it</a> Tel: 011/6705183 - 5185 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 17:00</p> <p>Biblioteca Dipartimento Scienze della Terra Sezione Spezia Via Valperga Caluso 35 - 10125 Torino <a href="mailto:bibliospezia.dst@unito.it">bibliospezia.dst@unito.it</a> Tel: 011 6705145 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 13:00; 14:00 - 18:00</p> <p>Biblioteca del Dipartimento di Scienze della Vita e Biologia dei Sistemi Sede di Biologia Animale e dell'Uomo Via Accademia Albertina 13 - 10123 Torino <a href="mailto:dip-dba-bib@unito.it">dip-dba-bib@unito.it</a> Tel: 011/6704609 Orario di apertura: da lunedì a giovedì 9:00 - 18:00; venerdì 9:00 - 17:00</p> <p>Biblioteca del Dipartimento di Scienze della Vita e Biologia dei Sistemi Sede di Biologia Vegetale Viale Pietro Andrea Mattioli 25 - 10125 Torino <a href="mailto:dip-dbv-bib@unito.it">dip-dbv-bib@unito.it</a> Tel: 011/6705978 - 5978 Orario di apertura: da lunedì a giovedì 8:30 - 18:00; venerdì 8:30 - 14:00</p> <p>Biblioteca di Fisica Via Pietro Giuria 1 - 10125 Torino <a href="mailto:bibliofisica@unito.it">bibliofisica@unito.it</a> Tel: 011/6707063 - 7435 Orario di apertura: lunedì e venerdì 14:00 - 18:00; martedì 9 - 12:30 14:00 - 18:00; mercoledì e giovedì 9:00 - 13:00 14:00 - 18:00</p>
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	<a href="mailto:biblioteche.scienzenatura@unito.it">biblioteche.scienzenatura@unito.it</a>

<b>Modalità di erogazione</b>	in presenza, e-mail, telefono
<b>Link utili</b>	<a href="http://www.bibliopeano.unito.it/">http://www.bibliopeano.unito.it/</a> <a href="http://www.biblioponzio.unito.it/">http://www.biblioponzio.unito.it/</a> <a href="http://www.bibliofarmacia.unito.it/it">http://www.bibliofarmacia.unito.it/it</a> <a href="http://www.bibinfo.unito.it/">http://www.bibinfo.unito.it/</a> <a href="http://www.bibliopsicologia.unito.it/">http://www.bibliopsicologia.unito.it/</a> <a href="http://www.bibliodst.unito.it/">http://www.bibliodst.unito.it/</a> <a href="http://www.bibliodbios.unito.it/">http://www.bibliodbios.unito.it/</a> <a href="https://www.bibliofisica.unito.it/">https://www.bibliofisica.unito.it/</a>
<b>Note</b>	In alcune sedi richiesto deposito in armadietto di eventuali borse

INDICATORE SERVIZIO: <b>Accesso e prima accoglienza servizi bibliotecari</b>					
Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013-2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Ore di apertura al pubblico	h/settimana	n.d.	37.75	41
	Disponibilità accoglienza telefonica	h/settimana	n.d.	37.75	41
<b>Trasparenza</b>	Disponibilità 24/7 di informazioni su orari, sedi e servizi	si/no	n.d.	si	si
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	giorno lavorativo	n.d.	1	1
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di orientamento in presenza	minuto	n.d.	3	3
	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di orientamento in remoto	giorno lavorativo	n.d.	1	1
<b>Efficacia</b>	Reclami ricevuti in un anno solare	numero	n.d.	1	0

**UTENTI COINVOLTI:**

1. \*Docente (PO, PA, RU, RUTD)
2. \*Personale TA

<b>Assistenza alla ricerca bibliografica</b>
--

Polo Agraria e Medicina Veterinaria

<b>Nome servizio</b>	Assistenza alla ricerca bibliografica
<b>Descrizione del servizio</b>	Supporto in presenza o assistenza in remoto sulle attività di ricerca bibliografica e documentale. Prevede lo svolgimento di tutte o parte delle seguenti attività: orientamento sulla scelta delle fonti informative, strutturazione di stringhe di ricerca per l'utilizzo delle banche dati, affiancamento durante l'interrogazione delle fonti, selezione e gestione dei risultati reperiti, "quick training" sull'utilizzo di specifiche risorse e strumenti bibliografici.
<b>Direzione Responsabile</b>	Direzione Ricerca e Terza Missione
<b>Struttura organizzativa</b>	Servizi Bibliotecari Polo di Agraria e Medicina Veterinaria
<b>Polo</b>	Polo Agraria e Medicina Veterinaria
<b>Responsabile o Referente</b>	Paola PISCAZZI
<b>Contatti</b>	Biblioteca di Scienze Agrarie e Veterinarie Largo Paolo Braccini 2 - 10095 Grugliasco (TO) <a href="mailto:biblioteca.agrovet@unito.it">biblioteca.agrovet@unito.it</a> Tel: 011/6705500 Orario di apertura: da lunedì a giovedì 8:30 - 19:00; venerdì 8:30 - 17:00
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	<a href="mailto:biblioteca.agrovet@unito.it">biblioteca.agrovet@unito.it</a>
<b>Modalità di erogazione</b>	in presenza, e-mail
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.bibl-agrovet.unito.it/it">https://www.bibl-agrovet.unito.it/it</a>

INDICATORE SERVIZIO: **Assistenza alla ricerca bibliografica**

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013-2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Canali di accesso al servizio (in presenza, e-mail)	numero	n.d.	2	2
	Possibilità di ricevimento su appuntamento	sì/no	n.d.	si	si
<b>Trasparenza</b>	Presenza su sito web delle condizioni di fornitura del servizio	si/no	n.d.	si	si
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	giorno lavorativo	n.d.	1	1
<b>Tempestività</b>	Intervallo medio di attesa tra richiesta di appuntamento e calendarizzazione della sessione assistita	giorno lavorativo	n.d.	1	1
	Tempo medio di risposta alle richieste di assistenza in remoto	giorno lavorativo	n.d.	1	1
<b>Efficacia</b>	Percentuale di evasione sul numero totale di richieste ricevute	%	n.d.	100%	100%

**UTENTI COINVOLTI:**

1. \*Docente (PO, PA, RU, RUTD)

## Polo Campus Luigi Einaudi

<b>Nome servizio</b>	Assistenza alla ricerca bibliografica
<b>Descrizione del servizio</b>	Supporto in presenza o assistenza in remoto sulle attività di ricerca bibliografica e documentale. Prevede lo svolgimento di tutte o parte delle seguenti attività: orientamento sulla scelta delle fonti informative, strutturazione di stringhe di ricerca per l'utilizzo delle banche dati, affiancamento durante l'interrogazione delle fonti, selezione e gestione dei risultati reperiti, "quick training" sull'utilizzo di specifiche risorse e strumenti bibliografici.
<b>Direzione Responsabile</b>	Direzione Ricerca e Terza Missione
<b>Struttura organizzativa</b>	Comunicazione, Innovazione tecnologica e servizi al pubblico
<b>Polo</b>	Polo Campus Luigi Einaudi
<b>Responsabile o Referente</b>	Cristina FIORE
<b>Contatti</b>	Biblioteca "Norberto Bobbio" Lungo Dora Siena 100 - 10153 Torino <a href="mailto:ricerche.bobbio@unito.it">ricerche.bobbio@unito.it</a> Tel: 011/6708891 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 8:30 - 19:30; Settore Antichi e rari: da lunedì a venerdì 9:00 - 16:00
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	<a href="mailto:biblioteca.bobbio@unito.it">biblioteca.bobbio@unito.it</a>
<b>Modalità di erogazione</b>	in presenza, e-mail, social, telefono
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.bibliotecabobbio.unito.it/it">https://www.bibliotecabobbio.unito.it/it</a>

INDICATORE SERVIZIO: Assistenza alla ricerca bibliografica					
Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013-2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Canali di accesso al servizio (in presenza, e-mail, social, telefono)	numero	n.d.	4	4
	Possibilità di ricevimento su appuntamento	sì/no	n.d.	si	si
<b>Trasparenza</b>	Presenza su sito web delle condizioni di fornitura del servizio	si/no	n.d.	si	si
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	giorno lavorativo	n.d.	1	1
<b>Tempestività</b>	Intervallo medio di attesa tra richiesta di appuntamento e calendarizzazione della sessione assistita	giorno lavorativo	n.d.	1	1
	Tempo medio di risposta alle richieste di assistenza in remoto	giorno lavorativo	n.d.	1	1
<b>Efficacia</b>	Percentuale di evasione sul numero totale di richieste ricevute	%	n.d.	100%	100%

## UTENTI COINVOLTI:

1. \*Docente (PO, PA, RU, RUTD)
2. \*Personale TA
3. \*Unità organizzative, Direttori di Direzione, Dipartimenti, Scuole, Centri, Organi di controllo e di governo

## Polo Economia e Management

<b>Nome servizio</b>	Assistenza alla ricerca bibliografica
<b>Descrizione del servizio</b>	Supporto in presenza o assistenza in remoto sulle attività di ricerca bibliografica e documentale. Prevede lo svolgimento di tutte o parte delle seguenti attività: orientamento sulla scelta delle fonti informative, strutturazione di stringhe di ricerca per l'utilizzo delle banche dati, affiancamento durante l'interrogazione delle fonti, selezione e gestione dei risultati reperiti, "quick training" sull'utilizzo di specifiche risorse e strumenti bibliografici.
<b>Direzione Responsabile</b>	Direzione Ricerca e Terza Missione
<b>Struttura organizzativa</b>	Servizi Bibliotecari Polo di Management ed Economia
<b>Polo</b>	Polo Economia e Management
<b>Responsabile o Referente</b>	Sandra MIGLIORE
<b>Contatti</b>	Biblioteca di Economia e Management Corso Unione Sovietica 218 bis – 10134 Torino <a href="mailto:reference.bem@unito.it">reference.bem@unito.it</a> Tel: 011/6706137 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 8:30 - 19:30; sabato 8:30 - 12:30
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	<a href="mailto:direzione.bem@unito.it">direzione.bem@unito.it</a>
<b>Modalità di erogazione</b>	in presenza, online, social, e-mail, telefono
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.bem.unito.it/it/servizi/chiedi-al-bibliotecario">https://www.bem.unito.it/it/servizi/chiedi-al-bibliotecario</a>

INDICATORE SERVIZIO: Assistenza alla ricerca bibliografica					
Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013-2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Canali di accesso al servizio (in presenza, e-mail, online, social, telefono)	numero	n.d.	5	5
	Possibilità di ricevimento su appuntamento	sì/no	n.d.	si	si
<b>Trasparenza</b>	Presenza su sito web delle condizioni di fornitura del servizio	si/no	n.d.	si	si
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	giorno lavorativo	n.d.	1	1
<b>Tempestività</b>	Intervallo medio di attesa tra richiesta di appuntamento e calendarizzazione della sessione assistita	giorno lavorativo	n.d.	1	1
	Tempo medio di risposta alle richieste di assistenza in remoto	giorno lavorativo	n.d.	1	1
<b>Efficacia</b>	Percentuale di evasione sul numero totale di richieste ricevute	%	n.d.	100%	100%

## UTENTI COINVOLTI:

1. \*Docente (PO, PA, RU, RUTD)
2. \*Personale TA



## Polo Medicina Torino e Polo Medicina Orbassano e Candiolo

<b>Nome servizio</b>	Assistenza alla ricerca bibliografica
<b>Descrizione del servizio</b>	Supporto in presenza o assistenza in remoto sulle attività di ricerca bibliografica e documentale. Prevede lo svolgimento di tutte o parte delle seguenti attività: orientamento sulla scelta delle fonti informative, strutturazione di stringhe di ricerca per l'utilizzo delle banche dati, affiancamento durante l'interrogazione delle fonti, selezione e gestione dei risultati reperiti, "quick training" sull'utilizzo di specifiche risorse e strumenti bibliografici.
<b>Direzione Responsabile</b>	Direzione Ricerca e Terza Missione
<b>Struttura organizzativa</b>	Comunicazione, expert searching, bibliometria e formazione all'utenza
<b>Polo</b>	Polo Medicina Torino e Polo Medicina Orbassano e Candiolo
<b>Responsabile o Referente</b>	Nicoletta COLOMBI
<b>Contatti</b>	Biblioteca Federata di Medicina "Ferdinando Rossi" - Ufficio ricerche bibliografiche assistite Polo di Torino c/o Presidio Molinette - Azienda Ospedaliero-Universitaria Città della Salute e della Scienza Via Santena 5 bis – 10126 Torino <a href="mailto:bfm@unito.it">bfm@unito.it</a> Tel: 011/6705874 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) <a href="mailto:bfm@unito.it">bfm@unito.it</a> Tel: 011/6705874 Orario di apertura: su appuntamento
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	<a href="mailto:bfm@unito.it">bfm@unito.it</a>
<b>Modalità di erogazione</b>	in presenza, online, e-mail
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.bfm.unito.it/it/servizi/ricerche-bibliografiche-assistite">https://www.bfm.unito.it/it/servizi/ricerche-bibliografiche-assistite</a>
<b>Note</b>	Le categorie "Futuro/a Studente/ss e Famiglie", "Laureato/a" e "Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio" sono escluse all'erogazione in remoto del servizio

INDICATORE SERVIZIO: Assistenza alla ricerca bibliografica					
Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013-2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Canali di accesso al servizio (in presenza, e-mail,online)	numero	n.d.	3	3
	Possibilità di ricevimento su appuntamento	sì/no	n.d.	si	si
<b>Trasparenza</b>	Presenza su sito web delle condizioni di fornitura del servizio	si/no	n.d.	si	si
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	giorno lavorativo	n.d.	1	1
<b>Tempestività</b>	Intervallo medio di attesa tra richiesta di appuntamento e calendarizzazione della sessione assistita	giorno lavorativo	n.d.	1	1
	Tempo medio di risposta alle richieste di assistenza in remoto	giorno lavorativo	n.d.	1	1
<b>Efficacia</b>	Percentuale di evasione sul numero totale di richieste ricevute	%	n.d.	100%	100%

**UTENTI COINVOLTI:**

1. \*Docente (PO, PA, RU, RUTD)
2. \*Personale TA

## Polo Scienze Umanistiche

<b>Nome servizio</b>	Assistenza alla ricerca bibliografica
<b>Descrizione del servizio</b>	Supporto in presenza o assistenza in remoto sulle attività di ricerca bibliografica e documentale. Prevede lo svolgimento di tutte o parte delle seguenti attività: orientamento sulla scelta delle fonti informative, strutturazione di stringhe di ricerca per l'utilizzo delle banche dati, affiancamento durante l'interrogazione delle fonti, selezione e gestione dei risultati reperiti, "quick training" sull'utilizzo di specifiche risorse e strumenti bibliografici.
<b>Direzione Responsabile</b>	Direzione Ricerca e Terza Missione
<b>Struttura organizzativa</b>	Servizi al Pubblico
<b>Polo</b>	Polo Scienze Umanistiche
<b>Responsabile o Referente</b>	Roberto BOSCO

<b>Contatti</b>	<p>Biblioteca di Arte, Musica e Spettacolo Via Sant'Ottavio 20 - 10124 Torino <a href="mailto:biblio.dams@unito.it">biblio.dams@unito.it</a> Tel: 011/6708255 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:00</p> <p>Biblioteca di Filologia, Linguistica e Tradizione Classica Via Sant'Ottavio 20 - 10124 Torino <a href="mailto:ill-filologiaclassica@unito.it">ill-filologiaclassica@unito.it</a> Tel: 011/6703571 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:00</p> <p>Biblioteca di Filosofia e Scienze dell'Educazione Sezione di Filosofia Via Sant'Ottavio 20 - 10124 Torino <a href="mailto:biblioteca.filosofia@unito.it">biblioteca.filosofia@unito.it</a> Te.: 011/6708206 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:00</p> <p>Biblioteca di Filosofia e Scienze dell'Educazione Sezione di Scienze dell'Educazione Via Gaudenzio Ferrari 9 - 10124 Torino <a href="mailto:biblioteca.educazione@unito.it">biblioteca.educazione@unito.it</a> Tel: 011/6703181 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:00</p> <p>Biblioteca di Filosofia e Scienze dell'Educazione Sezione di Scienze dell'Educazione sede di Savigliano Piazza Turletti 9 - 12038 Savigliano (CN) <a href="mailto:biblioteca.savigliano@unito.it">biblioteca.savigliano@unito.it</a> Tel: 011/6709501 Orario di apertura: lunedì, martedì e mercoledì 9:00 - 17:30; giovedì 9:00 - 16:30; venerdì 9:00 - 14:30</p> <p>Biblioteca "Giorgio Melchiori" - Dipartimento di Lingue e Letterature Straniere e Culture Moderne Via Giulia di Barolo 3/A - 10124 Torino <a href="mailto:ddbib.lingue@unito.it">ddbib.lingue@unito.it</a> Tel: 011/6703025 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 19:00</p> <p>Biblioteca di Orientalistica Via Giulia di Barolo 3/A - 10124 Torino <a href="mailto:biblio.do@unito.it">biblio.do@unito.it</a> Tel: 011/6703839 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 17:00</p> <p>Biblioteca "E. Peterson" di Scienze Religiose Via Giulia di Barolo 3/A - 10124 Torino <a href="mailto:peterston@unito.it">peterston@unito.it</a> Tel: 011/6703822 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:00</p> <p>Biblioteca di Scienze Letterarie e Filologiche Via Bava 31 - 10124 Torino <a href="mailto:ill-scienzeletterarie@unito.it">ill-scienzeletterarie@unito.it</a> Tel: 011/6705571 - 5568 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:00</p> <p>Biblioteca "Giovanni Tabacco" del Dipartimento di Studi Storici Via Sant'Ottavio 20 - 10124 Torino <a href="mailto:tabacco.utenti@unito.it">tabacco.utenti@unito.it</a> <a href="mailto:tabacco.biblioteche@unito.it">tabacco.biblioteche@unito.it</a> Tel: 011/6706296 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 8:30 - 19:30; sabato 8:30 - 13:00</p>
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	<a href="mailto:biblioteca.scienzeumanistiche@unito.it">biblioteca.scienzeumanistiche@unito.it</a>
<b>Modalità di erogazione</b>	in presenza, e-mail, telefono
<b>Link utili</b>	<a href="http://www.bibliodams.unito.it">http://www.bibliodams.unito.it</a> <a href="http://www.bibfilologia.unito.it">http://www.bibfilologia.unito.it</a> <a href="http://www.bibliotecadfe.unito.it">http://www.bibliotecadfe.unito.it</a> <a href="http://www.dipartimentolingue.unito.it/biblioteca">http://www.dipartimentolingue.unito.it/biblioteca</a> <a href="http://www.bibliodo.unito.it">http://www.bibliodo.unito.it</a> <a href="http://www.bibliotecapeterston.unito.it">http://www.bibliotecapeterston.unito.it</a> <a href="http://www.biblioscienzeletterarie.unito.it">http://www.biblioscienzeletterarie.unito.it</a> <a href="http://www.bibliotecatabacco.unito.it">http://www.bibliotecatabacco.unito.it</a>

## INDICATORE SERVIZIO: Assistenza alla ricerca bibliografica

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013-2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
------------	------------	-----------------	-----------------	---------------------	-------------------------

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

**UTENTI COINVOLTI:**

1. \*Docente (PO, PA, RU, RUTD)
2. \*Personale TA

## Polo Scienze della Natura

<b>Nome servizio</b>	Assistenza alla ricerca bibliografica
<b>Descrizione del servizio</b>	Supporto in presenza o assistenza in remoto sulle attività di ricerca bibliografica e documentale. Prevede lo svolgimento di tutte o parte delle seguenti attività: orientamento sulla scelta delle fonti informative, strutturazione di stringhe di ricerca per l'utilizzo delle banche dati, affiancamento durante l'interrogazione delle fonti, selezione e gestione dei risultati reperiti, "quick training" sull'utilizzo di specifiche risorse e strumenti bibliografici.
<b>Direzione Responsabile</b>	Direzione Ricerca e Terza Missione
<b>Struttura organizzativa</b>	Servizi al Pubblico e Servizi Avanzati (SSPA)
<b>Polo</b>	Polo Scienze della Natura
<b>Responsabile o Referente</b>	Laura GARBOLINO

<b>Contatti</b>	<p>Biblioteca "G. Peano" del Dipartimento di Matematica Via Carlo Alberto 10 - 10123 Torino <a href="mailto:biblioteca.peano@unito.it">biblioteca.peano@unito.it</a> Tel: 011/6702846 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:30</p> <p>Biblioteca "G.Ponzio" del Dipartimento di Chimica Via Pietro Giuria 7 - 10125 Torino <a href="mailto:biblio.ponzio@unito.it">biblio.ponzio@unito.it</a> Tel: 011/6708309 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 16:00</p> <p>Biblioteca "I. Guareschi" del Dipartimento di Scienza e Tecnologia del Farmaco Via Pietro Giuria 9 - 10125 Torino <a href="mailto:biblio.dstf@unito.it">biblio.dstf@unito.it</a> Tel: 011/6707156 Orario di apertura: da lunedì a giovedì 9:00 - 18:00; venerdì 9:00 - 17:30</p> <p>Biblioteca del Dipartimento di Informatica Corso Svizzera 185 - 10149 Torino <a href="mailto:biblioteca@di.unito.it">biblioteca@di.unito.it</a> Tel: 011/6706717 Orario di apertura: lunedì e mercoledì 12:00 - 18:00; martedì, giovedì e venerdì 9:00 - 15:00</p> <p>Biblioteca del Dipartimento di Psicologia "F. Kiesow" Via Verdi 10 - 10124 Torino <a href="mailto:biblioteca.psicologia@unito.it">biblioteca.psicologia@unito.it</a> Tel.: 011/6702796 - 2797 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:00</p> <p>Biblioteca Dipartimento Scienze della Terra Sezione Malaroda Via Valperga Caluso 35 - 10125 Torino <a href="mailto:bibliomalaroda.dst@unito.it">bibliomalaroda.dst@unito.it</a> Tel: 011/6705183 - 5185 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 17:00</p> <p>Biblioteca Dipartimento Scienze della Terra Sezione Spezia Via Valperga Caluso 35 - 10125 Torino <a href="mailto:bibliospezia.dst@unito.it">bibliospezia.dst@unito.it</a> Tel: 011/6705145 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 13:00; 14:00 - 18:00</p> <p>Biblioteca del Dipartimento di Scienze della Vita e Biologia dei Sistemi Sede di Biologia Animale e dell'Uomo Via Accademia Albertina 13 - 10123 Torino <a href="mailto:dip-dba-bib@unito.it">dip-dba-bib@unito.it</a> Tel: 011/6704609 Orario di apertura: da lunedì a giovedì 9:00 - 18:00; venerdì 9:00 - 17:00</p> <p>Biblioteca del Dipartimento di Scienze della Vita e Biologia dei Sistemi Sede di Biologia Vegetale Viale Pietro Andrea Mattioli 25 - 10125 Torino <a href="mailto:dip-dbv-bib@unito.it">dip-dbv-bib@unito.it</a> Tel: 011/6705978 - 5978 Orario di apertura: da lunedì a giovedì 8:30 - 18:00; venerdì 8:30 - 14:00</p> <p>Biblioteca di Fisica Via Pietro Giuria 1 - 10125 Torino <a href="mailto:bibliofisica@unito.it">bibliofisica@unito.it</a> Tel: 011/6707063 - 7435 Orario di apertura: lunedì e venerdì 14:00 - 18:00; martedì 9 - 12:30 14:00 - 18:00; mercoledì e giovedì 9:00 - 13:00 14:00 - 18:00</p>
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	<a href="mailto:biblioteche.scienzenatura@unito.it">biblioteche.scienzenatura@unito.it</a>
<b>Modalità di erogazione</b>	in presenza, online, e-mail, telefono

<b>Link utili</b>	<a href="http://www.bibliopeano.unito.it/">http://www.bibliopeano.unito.it/</a> <a href="http://www.biblioponzo.unito.it/">http://www.biblioponzo.unito.it/</a> <a href="http://www.bibliofarmacia.unito.it/it">http://www.bibliofarmacia.unito.it/it</a> <a href="http://www.bibinfo.unito.it/">http://www.bibinfo.unito.it/</a> <a href="http://www.bibliopsicologia.unito.it/">http://www.bibliopsicologia.unito.it/</a> <a href="http://www.bibliodst.unito.it/">http://www.bibliodst.unito.it/</a> <a href="http://www.bibliodbios.unito.it/">http://www.bibliodbios.unito.it/</a> <a href="https://www.bibliofisica.unito.it/">https://www.bibliofisica.unito.it/</a>
-------------------	--

INDICATORE SERVIZIO: Assistenza alla ricerca bibliografica					
Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013-2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Canali di accesso al servizio (in presenza, e-mail,online, telefono)	numero	n.d.	4	4
	Possibilità di ricevimento su appuntamento	sì/no	n.d.	si	si
<b>Trasparenza</b>	Presenza su sito web delle condizioni di fornitura del servizio	si/no	n.d.	si	si
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	giorno lavorativo	n.d.	1	1
<b>Tempestività</b>	Intervallo medio di attesa tra richiesta di appuntamento e calendarizzazione della sessione assistita	giorno lavorativo	n.d.	1	1
	Tempo medio di risposta alle richieste di assistenza in remoto	giorno lavorativo	n.d.	1	1
<b>Efficacia</b>	Percentuale di evasione sul numero totale di richieste ricevute	%	n.d.	100%	100%

**UTENTI COINVOLTI:**

1. \*Docente (PO, PA, RU, RUTD)
2. \*Personale TA



## Consultazione e prestito servizi bibliotecari

### Polo Campus Luigi Einaudi

<b>Nome servizio</b>	Consultazione e prestito servizi bibliotecari
<b>Descrizione del servizio</b>	Consultazione in sede del materiale bibliografico cartaceo non ammesso al prestito (indicato in catalogo come disponibile per la sola "circolazione interna"). Prestito esterno di materiale bibliografico utile alla ricerca e alla didattica, con possibilità di prenotazione e rinnovo del prestito direttamente da catalogo online. Prevede la possibilità di fotocopiazione nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore del materiale ammesso al prestito e alla consultazione. Sono incluse anche tutte le attività inerenti la messa a disposizione al pubblico del materiale bibliografico stesso (ricezione della proposta d'acquisto, acquisizione, catalogazione, collocazione, etichettatura).
<b>Direzione Responsabile</b>	Direzione Ricerca e Terza Missione
<b>Struttura organizzativa</b>	Comunicazione, Innovazione tecnologica e servizi al pubblico
<b>Polo</b>	Polo Campus Luigi Einaudi
<b>Responsabile o Referente</b>	Cristina FIORE
<b>Contatti</b>	Biblioteca "Norberto Bobbio" Lungo Dora Siena 100 - 10153 Torino <a href="mailto:prestito.bobbio@unito.it">prestito.bobbio@unito.it</a> Tel: 011/6708991-8984-8977-9701-8971 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 8:30 - 19:30; Settore Antichi e rari: da lunedì a venerdì 9:00 - 16:00
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	<a href="mailto:biblioteca.bobbio@unito.it">biblioteca.bobbio@unito.it</a>
<b>Modalità di erogazione</b>	in presenza, online, e-mail, telefono
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.bibliotecabobbio.unito.it/it">https://www.bibliotecabobbio.unito.it/it</a>
<b>Note</b>	Per usufruire del servizio di prestito per alcune categorie di utenti è richiesta una malleveria firmata da un docente

#### INDICATORE SERVIZIO: Consultazione e prestito servizi bibliotecari

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013-2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Ore di apertura al pubblico	h/settimana	n.d.	55	55
	Canali di accesso al servizio (in presenza, e-mail, online, telefono)	numero	n.d.	4	4
<b>Trasparenza</b>	Presenza su sito web delle condizioni di fornitura del servizio	si/no	n.d.	si	si
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	giorno lavorativo	n.d.	1	1
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di attesa per la registrazione del prestito	minuto	n.d.	2	2
	Tempo medio di attesa per la consegna di materiale collocato in deposito	minuto (magazzino interno) - giorno lavorativo (magazzino esterno)	n.d.	2.5 min	2.5 min
<b>Efficacia</b>	Reclami ricevuti in un anno solare	numero	n.d.	0	0

#### UTENTI COINVOLTI:

1. \*Docente (PO, PA, RU, RUTD)
2. \*Personale TA

## Polo Economia e Management

<b>Nome servizio</b>	Consultazione e prestito servizi bibliotecari
<b>Descrizione del servizio</b>	Consultazione in sede del materiale bibliografico cartaceo non ammesso al prestito (indicato in catalogo come disponibile per la sola "circolazione interna"). Prestito esterno di materiale bibliografico utile alla ricerca e alla didattica, con possibilità di prenotazione e rinnovo del prestito direttamente da catalogo online. Prevede la possibilità di fotocopiazione nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore del materiale ammesso al prestito e alla consultazione. Sono incluse anche tutte le attività inerenti la messa a disposizione al pubblico del materiale bibliografico stesso (ricezione della proposta d'acquisto, acquisizione, catalogazione, collocazione, etichettatura).
<b>Direzione Responsabile</b>	Direzione Ricerca e Terza Missione
<b>Struttura organizzativa</b>	Servizi Bibliotecari Polo di Management ed Economia
<b>Polo</b>	Polo Economia e Management
<b>Responsabile o Referente</b>	Sandra MIGLIORE
<b>Contatti</b>	Biblioteca di Economia e Management Corso Unione Sovietica 218 bis – 10134 Torino <a href="mailto:prestito.bem@unito.it">prestito.bem@unito.it</a> Tel: 011/6706136 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 8:30 - 19:30; sabato 8:30 - 12:30
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	<a href="mailto:direzione.bem@unito.it">direzione.bem@unito.it</a>
<b>Modalità di erogazione</b>	in presenza, online, social, e-mail, telefono
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.bem.unito.it/it/servizi/consultazione">https://www.bem.unito.it/it/servizi/consultazione</a>

## INDICATORE SERVIZIO: Consultazione e prestito servizi bibliotecari

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013-2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Ore di apertura al pubblico	h/settimana	n.d.	59	59
	Canali di accesso al servizio (in presenza, e-mail, social, online, telefono)	numero	n.d.	5	5
<b>Trasparenza</b>	Presenza su sito web delle condizioni di fornitura del servizio	si/no	n.d.	si	si
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	giorno lavorativo	n.d.	1	1
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di attesa per la registrazione del prestito	minuto	n.d.	2	2
	Tempo medio di attesa per la consegna di materiale collocato in deposito	minuto (magazzino interno) - giorno lavorativo (magazzino esterno)	n.d.	2,5 min - 2 giorni	2,5 min - 2 giorni
<b>Efficacia</b>	Reclami ricevuti in un anno solare	numero	n.d.	0	0

## UTENTI COINVOLTI:

1. \*Docente (PO, PA, RU, RUTD)
2. \*Personale TA

## Polo Medicina Torino e Polo Medicina Orbassano e Candiolo

<b>Nome servizio</b>	Consultazione e prestito servizi bibliotecari
<b>Descrizione del servizio</b>	Consultazione in sede del materiale bibliografico cartaceo non ammesso al prestito (indicato in catalogo come disponibile per la sola "circolazione interna"). Prestito esterno di materiale bibliografico utile alla ricerca e alla didattica, con possibilità di prenotazione e rinnovo del prestito direttamente da catalogo online. Prevede la possibilità di fotocopiazione nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore del materiale ammesso al prestito e alla consultazione. Sono incluse anche tutte le attività inerenti la messa a disposizione al pubblico del materiale bibliografico stesso (ricezione della proposta d'acquisto, acquisizione, catalogazione, collocazione, etichettatura).
<b>Direzione Responsabile</b>	Direzione Ricerca e Terza Missione
<b>Struttura organizzativa</b>	Gestione servizi al pubblico e risorse digitali
<b>Polo</b>	Polo Medicina Torino e Polo Medicina Orbassano e Candiolo
<b>Responsabile o Referente</b>	Annalisa JOURDAN
<b>Contatti</b>	<p>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  <a href="mailto:molinette.bfm@unito.it">molinette.bfm@unito.it</a>  Tel: 011/6706669 - 011/6336446  Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 17:00</p> <p>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  <a href="mailto:cto.bfm@unito.it">cto.bfm@unito.it</a>  Tel: 011/6933510  Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 17:00</p> <p>Biblioteca Federata di Medicina e Chirurgia "Ferdinando Rossi" - Polo Biologico  corso Raffaello 30 - 10125 Torino  <a href="mailto:polobiol.bfm@unito.it">polobiol.bfm@unito.it</a>  Tel: 011/6708265  Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 17:00</p> <p>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)  <a href="mailto:sanluigi.bfm@unito.it">sanluigi.bfm@unito.it</a>  Tel: 011/6705880 - 011/9026260  Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 17:00</p> <p>Biblioteca Federata di Medicina e Chirurgia "Ferdinando Rossi" - Presidio Dental School  c/o Dental School - Lingotto (3° piano)  via Nizza 230 - 10126 Torino  <a href="mailto:odonto.bfm@unito.it">odonto.bfm@unito.it</a>  Tel: 011/6708446  Orario di apertura: da lunedì a venerdì 10:00 - 16:00</p>
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	<a href="mailto:bfm@unito.it">bfm@unito.it</a>
<b>Modalità di erogazione</b>	in presenza, online
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.bfm.unito.it/it/servizi/consultazione-e-prestito">https://www.bfm.unito.it/it/servizi/consultazione-e-prestito</a>
<b>Note</b>	Per le categorie "Futuro/a studente/ssa e Famiglie", "Laureato/a", "Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio" il servizio è limitato alla sola consultazione. Nella categoria "Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio" fanno eccezione gli afferenti a Istituzioni mediche, scientifiche e culturali con cui l'Università di Torino abbia stipulato specifiche convenzioni con esplicito riferimento ai servizi bibliotecari, che sono ammessi al prestito.

## INDICATORE SERVIZIO: Consultazione e prestito servizi bibliotecari

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013-2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità	Ore di apertura al pubblico	h/settimana	n.d.	40	40
	Canali di accesso al servizio (in presenza, online)	numero	n.d.	2	2

<b>Trasparenza</b>	Presenza su sito web delle condizioni di fornitura del servizio	si/no	n.d.	si	si
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	giorno lavorativo	n.d.	1	1
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di attesa per la registrazione del prestito	minuto	n.d.	3	3
	Tempo medio di attesa per la consegna di materiale collocato in deposito	minuto (magazzino interno) - giorno lavorativo (magazzino esterno)	n.d.	5 min - 1 giorno	5 min - 1 giorno
<b>Efficacia</b>	Reclami ricevuti in un anno solare	numero	n.d.	0	0

**UTENTI COINVOLTI:**

1. \*Docente (PO, PA, RU, RUTD)
2. \*Personale TA

## Polo Scienze Umanistiche

<b>Nome servizio</b>	Consultazione e prestito servizi bibliotecari
<b>Descrizione del servizio</b>	Consultazione in sede del materiale bibliografico cartaceo non ammesso al prestito (indicato in catalogo come disponibile per la sola "circolazione interna"). Prestito esterno di materiale bibliografico utile alla ricerca e alla didattica, con possibilità di prenotazione e rinnovo del prestito direttamente da catalogo online. Prevede la possibilità di fotocopiazione nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore del materiale ammesso al prestito e alla consultazione. Sono incluse anche tutte le attività inerenti la messa a disposizione al pubblico del materiale bibliografico stesso (ricezione della proposta d'acquisto, acquisizione, catalogazione, collocazione, etichettatura).
<b>Direzione Responsabile</b>	Direzione Ricerca e Terza Missione
<b>Struttura organizzativa</b>	Servizi al Pubblico
<b>Polo</b>	Polo Scienze Umanistiche
<b>Responsabile o Referente</b>	Roberto BOSCO

<b>Contatti</b>	<p>Biblioteca di Arte, Musica e Spettacolo Via Sant'Ottavio 20 - 10124 Torino <a href="mailto:biblio.dams@unito.it">biblio.dams@unito.it</a> Tel: 011/6708255 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:00</p> <p>Biblioteca di Filologia, Linguistica e Tradizione Classica Via Sant'Ottavio 20 - 10124 Torino <a href="mailto:biblioteca.filologiaclassica@unito.it">biblioteca.filologiaclassica@unito.it</a> Tel: 011/6703553 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:00</p> <p>Biblioteca di Filosofia e Scienze dell'Educazione Sezione di Filosofia Via Sant'Ottavio 20 - 10124 Torino <a href="mailto:biblioteca.filosofia@unito.it">biblioteca.filosofia@unito.it</a> Tel: 011/6708206 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:00</p> <p>Biblioteca di Filosofia e Scienze dell'Educazione Sezione di Scienze dell'Educazione Via Gaudenzio Ferrari 9 - 10124 Torino <a href="mailto:biblioteca.educazione@unito.it">biblioteca.educazione@unito.it</a> Tel: 011/6703181 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:00</p> <p>Biblioteca di Filosofia e Scienze dell'Educazione Sezione di Scienze dell'Educazione sede di Savigliano Piazza Turletti 9 - 12038 Savigliano (CN) <a href="mailto:biblioteca.savigliano@unito.it">biblioteca.savigliano@unito.it</a> Tel: 011/6709501 Orario di apertura: lunedì, martedì e mercoledì 9:00 - 17:30; giovedì 9:00 - 16:30; venerdì 9:00 - 14:30</p> <p>Biblioteca "Giorgio Melchiori" - Dipartimento di Lingue e Letterature Straniere e Culture Moderne Via Giulia di Barolo 3/A - 10124 Torino <a href="mailto:bib.dsl@unito.it">bib.dsl@unito.it</a> Tel: 011/6703807 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 19:00</p> <p>Biblioteca di Orientalistica Via Giulia di Barolo 3/A - 10124 Torino <a href="mailto:biblio.do@unito.it">biblio.do@unito.it</a> Tel: 011/6703839 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 17:00</p> <p>Biblioteca "E. Peterson" di Scienze Religiose Via Giulia di Barolo 3/A - 10124 Torino <a href="mailto:peterston@unito.it">peterston@unito.it</a> Tel: 011/6703818 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:00</p> <p>Biblioteca di Scienze Letterarie e Filologiche via Bava 31 - 10124 Torino <a href="mailto:biblio.scienzeletterarie@unito.it">biblio.scienzeletterarie@unito.it</a> Tel: 011/6705567 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:00</p> <p>Biblioteca "Giovanni Tabacco" del Dipartimento di Studi Storici Via Sant'Ottavio 20 - 10124 Torino <a href="mailto:biblioteca.tabacco@unito.it">biblioteca.tabacco@unito.it</a> Tel: 011/6706298 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 8:30 - 19:30; sabato 8:30 - 13:00</p>
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	<a href="mailto:biblioteca.scienzeumanistiche@unito.it">biblioteca.scienzeumanistiche@unito.it</a>
<b>Modalità di erogazione</b>	in presenza, online, e-mail, telefono
<b>Link utili</b>	<a href="http://www.bibliodams.unito.it">http://www.bibliodams.unito.it</a> <a href="http://www.bibfilologia.unito.it">http://www.bibfilologia.unito.it</a> <a href="http://www.bibliotecadfe.unito.it">http://www.bibliotecadfe.unito.it</a> <a href="http://www.dipartimentolingue.unito.it/biblioteca">http://www.dipartimentolingue.unito.it/biblioteca</a> <a href="http://www.bibliodo.unito.it">http://www.bibliodo.unito.it</a> <a href="http://www.bibliotecapeterston.unito.it">http://www.bibliotecapeterston.unito.it</a> <a href="http://www.biblioscienzeletterarie.unito.it">http://www.biblioscienzeletterarie.unito.it</a> <a href="http://www.bibliotecatabacco.unito.it">http://www.bibliotecatabacco.unito.it</a>
<b>Note</b>	La consultazione è libera e concessa a chiunque, alcune categorie ("futuro/a studente/essa", "laureato/a", "Imprese [...] e territorio" sono ammesse al prestito solo dietro richiesta scritta ed approvata; per le condizioni di prestito si deve far riferimento ai singoli regolamenti. In alcune biblioteche è gestita on-line la prenotazione e/o la preliezione, sono in genere accettate via email e telefono le proroghe.

INDICATORE SERVIZIO: <b>Consultazione e prestito servizi bibliotecari</b>					
Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013-2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Ore di apertura al pubblico	h/settimana	n.d.	43	44
	Canali di accesso al servizio (in presenza, e-mail, online, telefono)	numero	n.d.	4	4
<b>Trasparenza</b>	Presenza su sito web delle condizioni di fornitura del servizio	si/no	n.d.	si	si
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	giorno lavorativo	n.d.	1	1
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di attesa per la registrazione del prestito	minuto	n.d.	1	1
	Tempo medio di attesa per la consegna di materiale collocato in deposito	minuto (magazzino interno) - giorno lavorativo (magazzino esterno)	n.d.	5 min - n.d.	5 min - n.d.
<b>Efficacia</b>	Reclami ricevuti in un anno solare	numero	n.d.	0	0

**UTENTI COINVOLTI:**

1. \*Docente (PO, PA, RU, RUTD)
2. \*Personale TA

## Polo Scienze della Natura

<b>Nome servizio</b>	Consultazione e prestito servizi bibliotecari
<b>Descrizione del servizio</b>	Consultazione in sede del materiale bibliografico cartaceo non ammesso al prestito (indicato in catalogo come disponibile per la sola "circolazione interna"). Prestito esterno di materiale bibliografico utile alla ricerca e alla didattica, con possibilità di prenotazione e rinnovo del prestito direttamente da catalogo online. Prevede la possibilità di fotocopiazione nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore del materiale ammesso al prestito e alla consultazione. Sono incluse anche tutte le attività inerenti la messa a disposizione al pubblico del materiale bibliografico stesso (ricezione della proposta d'acquisto, acquisizione, catalogazione, collocazione, etichettatura).
<b>Direzione Responsabile</b>	Direzione Ricerca e Terza Missione
<b>Struttura organizzativa</b>	Servizi al pubblico e servizi avanzati (SSPA)
<b>Polo</b>	Polo Scienze della Natura
<b>Responsabile o Referente</b>	Laura GARBOLINO



<b>Contatti</b>	<p>Biblioteca "G. Peano" del Dipartimento di Matematica Via Carlo Alberto 10 - 10123 Torino <a href="mailto:biblioteca.peano@unito.it">biblioteca.peano@unito.it</a> Tel: 011/6702846 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:30</p> <p>Biblioteca "G.Ponzio" del Dipartimento di Chimica Via Pietro Giuria 7 - 10125 Torino <a href="mailto:biblio.ponzio@unito.it">biblio.ponzio@unito.it</a> Tel: 011/6708309 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 16:00</p> <p>Biblioteca "I. Guareschi" del Dipartimento di Scienza e Tecnologia del Farmaco Via Pietro Giuria 9 - 10125 Torino <a href="mailto:biblio.dstf@unito.it">biblio.dstf@unito.it</a> Tel: 011 6707156 Orario di apertura: da lunedì a giovedì 9:00 - 18:00; venerdì 9:00 - 17:30</p> <p>Biblioteca del Dipartimento di Informatica Corso Svizzera 185 - 10149 Torino <a href="mailto:biblioteca@di.unito.it">biblioteca@di.unito.it</a> Tel: 011/6706717 Orario di apertura: lunedì e mercoledì 12:00 - 18:00; martedì, giovedì e venerdì 9:00 - 15:00</p> <p>Biblioteca del Dipartimento di Psicologia "F. Kiesow" Via Verdi 10 - 10124 Torino <a href="mailto:biblioteca.psicologia@unito.it">biblioteca.psicologia@unito.it</a> Tel: 011/6702796 - 2797 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:00</p> <p>Biblioteca Dipartimento Scienze della Terra Sezione Malaroda Via Valperga Caluso 35 - 10125 Torino <a href="mailto:bibliomalaroda.dst@unito.it">bibliomalaroda.dst@unito.it</a> Tel: 011/6705183 - 5185 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 17:00</p> <p>Biblioteca Dipartimento Scienze della Terra Sezione Spezia Via Valperga Caluso 35 - 10125 Torino <a href="mailto:bibliospezia.dst@unito.it">bibliospezia.dst@unito.it</a> Tel: 011/6705145 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 13:00; 14:00 - 18:00</p> <p>Biblioteca del Dipartimento di Scienze della Vita e Biologia dei Sistemi Sede di Biologia Animale e dell'Uomo Via Accademia Albertina 13 - 10123 Torino <a href="mailto:dip-dba-bib@unito.it">dip-dba-bib@unito.it</a> Tel: 011/6704609 Orario di apertura: da lunedì a giovedì 9:00 - 18:00; venerdì 9:00 - 17:00</p> <p>Biblioteca del Dipartimento di Scienze della Vita e Biologia dei Sistemi Sede di Biologia Vegetale Viale Pietro Andrea Mattioli 25 - 10125 Torino <a href="mailto:dip-dbv-bib@unito.it">dip-dbv-bib@unito.it</a> Tel: 011/6705978 - 5978 Orario di apertura: da lunedì a giovedì 8:30 - 18:00; venerdì 8:30 - 14:00</p> <p>Biblioteca di Fisica Via Pietro Giuria 1 - 10125 Torino <a href="mailto:bibliofisica@unito.it">bibliofisica@unito.it</a> Tel: 011/6707063 - 7435 Orario di apertura: lunedì e venerdì 14:00 - 18:00; martedì 9 - 12:30 14:00 - 18:00; mercoledì e giovedì 9:00 - 13:00 14:00 - 18:00</p>
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	<a href="mailto:biblioteche.scienzenatura@unito.it">biblioteche.scienzenatura@unito.it</a>
<b>Modalità di erogazione</b>	in presenza, online, e-mail, telefono

<b>Link utili</b>	<a href="http://www.bibliopeano.unito.it/">http://www.bibliopeano.unito.it/</a> <a href="http://www.biblioponzo.unito.it/">http://www.biblioponzo.unito.it/</a> <a href="http://www.bibliofarmacia.unito.it/it">http://www.bibliofarmacia.unito.it/it</a> <a href="http://www.bibinfo.unito.it/">http://www.bibinfo.unito.it/</a> <a href="http://www.bibliopsicologia.unito.it/">http://www.bibliopsicologia.unito.it/</a> <a href="http://www.bibliodst.unito.it/">http://www.bibliodst.unito.it/</a> <a href="http://www.bibliodbios.unito.it/">http://www.bibliodbios.unito.it/</a> <a href="https://www.bibliofisica.unito.it/">https://www.bibliofisica.unito.it/</a>
<b>Note</b>	La consultazione è libera e concessa a chiunque, per il prestito si deve far riferimento ai singoli regolamenti. E' gestita in genere on-line la preliezione, sono in genere accettate via E-mail e telefono le proroghe (dettaglio singoli regolamenti)

INDICATORE SERVIZIO: <b>Consultazione e prestito servizi bibliotecari</b>					
Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013-2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Ore di apertura al pubblico	h/settimana	n.d.	37.75	41
	Canali di accesso al servizio (in presenza, e-mail, online, telefono)	numero	n.d.	4	4
<b>Trasparenza</b>	Presenza su sito web delle condizioni di fornitura del servizio	si/no	n.d.	si	si
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	giorno lavorativo	n.d.	1	1
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di attesa per la registrazione del prestito	minuto	n.d.	1	1
	Tempo medio di attesa per la consegna di materiale collocato in deposito	minuto (magazzino interno) - giorno lavorativo (magazzino esterno)	n.d.	5 min - 2 giorni	5 min - 2 giorni
<b>Efficacia</b>	Reclami ricevuti in un anno solare	numero	n.d.	0	0

**UTENTI COINVOLTI:**

1. \*Docente (PO, PA, RU, RUTD)
2. \*Personale TA

## Polo di Agraria e Medicina Veterinaria

<b>Nome servizio</b>	Consultazione e prestito servizi bibliotecari
<b>Descrizione del servizio</b>	Consultazione in sede del materiale bibliografico cartaceo non ammesso al prestito (indicato in catalogo come disponibile per la sola "circolazione interna"). Prestito esterno di materiale bibliografico utile alla ricerca e alla didattica, con possibilità di prenotazione e rinnovo del prestito direttamente da catalogo online. Prevede la possibilità di fotocopiazione nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore del materiale ammesso al prestito e alla consultazione. Sono incluse anche tutte le attività inerenti la messa a disposizione al pubblico del materiale bibliografico stesso (ricezione della proposta d'acquisto, acquisizione, catalogazione, collocazione, etichettatura).
<b>Direzione Responsabile</b>	Direzione Ricerca e Terza Missione
<b>Struttura organizzativa</b>	Servizi Bibliotecari Polo di Agraria e Medicina Veterinaria
<b>Polo</b>	Polo di Agraria e Medicina Veterinaria
<b>Responsabile o Referente</b>	Paola PISCAZZI
<b>Contatti</b>	Biblioteca di Scienze Agrarie e Veterinarie Largo Paolo Braccini 2 - 10095 Grugliasco (TO) <a href="mailto:biblioteca.agrovet@unito.it">biblioteca.agrovet@unito.it</a> Tel: 011 6705500 Orario di apertura: da lunedì a giovedì 8:30 - 19:00; venerdì 8:30 - 17:00
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	<a href="mailto:biblioteca.agrovet@unito.it">biblioteca.agrovet@unito.it</a>
<b>Modalità di erogazione</b>	in presenza, online, e-mail, telefono
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.bibl-agrovet.unito.it/it">https://www.bibl-agrovet.unito.it/it</a>

## INDICATORE SERVIZIO: Consultazione e prestito servizi bibliotecari

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013-2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Ore di apertura al pubblico	h/settimana	n.d.	50.5	50.5
	Canali di accesso al servizio (in presenza, e-mail, online, telefono)	numero	n.d.	4	4
<b>Trasparenza</b>	Presenza su sito web delle condizioni di fornitura del servizio	si/no	n.d.	si	si
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	giorno lavorativo	n.d.	1	1
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di attesa per la registrazione del prestito	minuto	n.d.	5	5
	Tempo medio di attesa per la consegna di materiale collocato in deposito	minuto (magazzino interno) - giorno lavorativo (magazzino esterno)	n.d.	5 min	5 min
<b>Efficacia</b>	Reclami ricevuti in un anno solare	numero	n.d.	0	0

## UTENTI COINVOLTI:

1. \*Docente (PO, PA, RU, RUTD)
2. \*Personale TA

## Document Delivery e prestito interbibliotecario (ILL)

### Polo Agraria e Medicina Veterinaria

<b>Nome servizio</b>	Document Delivery e prestito interbibliotecario (ILL)
<b>Descrizione del servizio</b>	Reperimento presso altre biblioteche, nazionali o estere, dei documenti non presenti nelle collezioni cartacee o digitali della Biblioteca e dell'Ateneo; invio ad altre biblioteche dei documenti inclusi nelle collezioni della Biblioteca e dell'Ateneo nel rispetto delle licenze editoriali
<b>Direzione Responsabile</b>	Direzione Ricerca e Terza Missione
<b>Struttura organizzativa</b>	Servizi Bibliotecari Polo di Agraria e Medicina Veterinaria
<b>Polo</b>	Polo Agraria e Medicina Veterinaria
<b>Responsabile o Referente</b>	Paola PISCAZZI
<b>Contatti</b>	Biblioteca di Scienze Agrarie e Veterinarie Largo Paolo Braccini 2 - 10095 Grugliasco (TO) <a href="mailto:biblioteca.agrovet@unito.it">biblioteca.agrovet@unito.it</a> Tel: 011/6705500 Orario di apertura: da lunedì a giovedì 8:30 - 19:00; venerdì 8:30 - 17:00
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	<a href="mailto:biblioteca.agrovet@unito.it">biblioteca.agrovet@unito.it</a>
<b>Modalità di erogazione</b>	online, e-mail
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.bibl-agrovet.unito.it/it">https://www.bibl-agrovet.unito.it/it</a>
<b>Note</b>	Nell'ambito della categoria "Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio" il servizio è rivolto alle sole Biblioteche

#### INDICATORE SERVIZIO: Document Delivery e prestito interbibliotecario (ILL)

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013-2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Ore di apertura al pubblico	h/settimana	n.d.	50.5	50.5
	Canali di accesso al servizio (e-mail, online)	numero	n.d.	2	2
<b>Trasparenza</b>	Presenza su sito web delle condizioni di fornitura del servizio	si/no	n.d.	si	si
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	giorno lavorativo	n.d.	1	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.	1	1
	Intervallo medio di tempo tra arrivo documento e comunicazione a utente finale	giorno lavorativo	n.d.	1	1
<b>Efficacia</b>	Percentuale di evasione delle richieste sul numero totale gestito (DD)	%	n.d.	100%	100%
	Percentuale di evasione delle richieste sul numero totale gestito (ILL)	%	n.d.	100%	100%

#### UTENTI COINVOLTI:

1. \*Docente (PO, PA, RU, RUTD)
2. \*Personale TA

## Polo Campus Luigi Einaudi

<b>Nome servizio</b>	Document Delivery e prestito interbibliotecario (ILL)
<b>Descrizione del servizio</b>	Reperimento presso altre biblioteche, nazionali o estere, dei documenti non presenti nelle collezioni cartacee o digitali della Biblioteca e dell'Ateneo; invio ad altre biblioteche dei documenti inclusi nelle collezioni della Biblioteca e dell'Ateneo nel rispetto delle licenze editoriali
<b>Direzione Responsabile</b>	Direzione Ricerca e Terza Missione
<b>Struttura organizzativa</b>	Comunicazione, Innovazione tecnologica e servizi al pubblico
<b>Polo</b>	Polo Campus Luigi Einaudi
<b>Responsabile o Referente</b>	Cristina FIORE
<b>Contatti</b>	Biblioteca "Norberto Bobbio" Lungo Dora Siena 100 - 10153 Torino <a href="mailto:ill-dd.bobbio@unito.it">ill-dd.bobbio@unito.it</a> Tel: 011/6708978-8976-6293 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 8:30 - 19:30;
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	<a href="mailto:biblioteca.bobbio@unito.it">biblioteca.bobbio@unito.it</a>
<b>Modalità di erogazione</b>	in presenza, online, e-mail, telefono
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.bibliotecabobbio.unito.it/it">https://www.bibliotecabobbio.unito.it/it</a>
<b>Note</b>	Nell'ambito della categoria "Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio" il servizio è rivolto alle sole Biblioteche

INDICATORE SERVIZIO: <b>Document Delivery e prestito interbibliotecario (ILL)</b>					
Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013-2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Ore di apertura al pubblico	h/settimana	n.d.	50	50
	Canali di accesso al servizio (in presenza, e-mail, online, telefono)	numero	n.d.	4	4
<b>Trasparenza</b>	Presenza su sito web delle condizioni di fornitura del servizio	si/no	n.d.	si	si
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	giorno lavorativo	n.d.	1	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.	1	1
	Intervallo medio di tempo tra arrivo documento e comunicazione a utente finale	giorno lavorativo	n.d.	1	1
<b>Efficacia</b>	Percentuale di evasione delle richieste sul numero totale gestito (DD)	%	n.d.	100%	100%
	Percentuale di evasione delle richieste sul numero totale gestito (ILL)	%	n.d.	100%	100%

**UTENTI COINVOLTI:**

1. \*Docente (PO, PA, RU, RUTD)
2. \*Personale TA

## Polo Economia e Management

<b>Nome servizio</b>	Document Delivery e prestito interbibliotecario (ILL)
<b>Descrizione del servizio</b>	Reperimento presso altre biblioteche, nazionali o estere, dei documenti non presenti nelle collezioni cartacee o digitali della Biblioteca e dell'Ateneo; invio ad altre biblioteche dei documenti inclusi nelle collezioni della Biblioteca e dell'Ateneo nel rispetto delle licenze editoriali
<b>Direzione Responsabile</b>	Direzione Ricerca e Terza Missione
<b>Struttura organizzativa</b>	Servizi Bibliotecari Polo di Management ed Economia
<b>Polo</b>	Polo Economia e Management
<b>Responsabile o Referente</b>	Sandra MIGLIORE
<b>Contatti</b>	Biblioteca di Economia e Management corso Unione Sovietica, 218 bis - 10134 Torino e-mail: <a href="mailto:dd.bem@unito.it">dd.bem@unito.it</a> / <a href="mailto:ill.bem@unito.it">ill.bem@unito.it</a> Tel.: 011 6706135 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 8:30 - 19:30; sabato 8:30 - 12:30
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	<a href="mailto:direzione.bem@unito.it">direzione.bem@unito.it</a>
<b>Modalità di erogazione</b>	in presenza, online, social, e-mail, telefono
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.bem.unito.it/it/servizi/servizi-interbibliotecari">https://www.bem.unito.it/it/servizi/servizi-interbibliotecari</a>

INDICATORE SERVIZIO: <b>Document Delivery e prestito interbibliotecario (ILL)</b>					
Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013-2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Ore di apertura al pubblico	h/settimana	n.d.	59	59
	Canali di accesso al servizio (in presenza, e-mail, social, online, telefono)	numero	n.d.	5	5
<b>Trasparenza</b>	Presenza su sito web delle condizioni di fornitura del servizio	si/no	n.d.	si	si
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	giorno lavorativo	n.d.	1	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.	1	1
	Intervallo medio di tempo tra arrivo documento e comunicazione a utente finale	giorno lavorativo	n.d.	1	1
<b>Efficacia</b>	Percentuale di evasione delle richieste sul numero totale gestito (DD)	%	n.d.	100%	100%
	Percentuale di evasione delle richieste sul numero totale gestito (ILL)	%	n.d.	100%	100%

**UTENTI COINVOLTI:**

1. \*Docente (PO, PA, RU, RUTD)
2. \*Personale TA

## Polo Medicina Torino e Polo Medicina Orbassano e Candiolo

<b>Nome servizio</b>	Document Delivery e prestito interbibliotecario (ILL)
<b>Descrizione del servizio</b>	Reperimento presso altre biblioteche, nazionali o estere, dei documenti non presenti nelle collezioni cartacee o digitali della Biblioteca e dell'Ateneo; invio ad altre biblioteche dei documenti inclusi nelle collezioni della Biblioteca e dell'Ateneo nel rispetto delle licenze editoriali
<b>Direzione Responsabile</b>	Direzione Ricerca e Terza Missione
<b>Struttura organizzativa</b>	Gestione servizi al pubblico e risorse digitali
<b>Polo</b>	Polo Medicina Torino e Polo Medicina Orbassano e Candiolo
<b>Responsabile o Referente</b>	Annalisa JOURDAN
<b>Contatti</b>	<p>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  e-mail: <a href="mailto:molinette.bfm@unito.it">molinette.bfm@unito.it</a>  Tel: 011/6706669 - 011 6336446  Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 17:00</p> <p>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  e-mail: <a href="mailto:cto.bfm@unito.it">cto.bfm@unito.it</a>  Tel: 011/6933510  Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 17:00</p> <p>Biblioteca Federata di Medicina e Chirurgia "Ferdinando Rossi" - Polo Biologico  Corso Raffaello 30 - 10125 Torino  <a href="mailto:polobiol.bfm@unito.it">polobiol.bfm@unito.it</a>  Tel: 011/6708265  Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 17:00</p> <p>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)  <a href="mailto:sanluigi.bfm@unito.it">sanluigi.bfm@unito.it</a>  Tel: 011/6705880 - 011/9026260  Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 17:00</p> <p>Biblioteca Federata di Medicina e Chirurgia "Ferdinando Rossi" - Presidio Dental School  c/o Dental School - Lingotto (3° piano)  via Nizza 230 - 10126 Torino  <a href="mailto:odonto.bfm@unito.it">odonto.bfm@unito.it</a>  Tel: 011/6708446  Orario di apertura: da lunedì a venerdì 10:00 - 16:00</p>
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	<a href="mailto:bfm@unito.it">bfm@unito.it</a>
<b>Modalità di erogazione</b>	in presenza, online, e-mail
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.bfm.unito.it/it/servizi/document-delivery">https://www.bfm.unito.it/it/servizi/document-delivery</a> <a href="https://www.bfm.unito.it/it/servizi/prestito-interbibliotecario">https://www.bfm.unito.it/it/servizi/prestito-interbibliotecario</a>
<b>Note</b>	Nell'ambito della categoria "Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio" il servizio è rivolto, oltre che alle Biblioteche, ai soli afferenti a Istituzioni mediche, scientifiche e culturali con cui l'Università di Torino abbia stipulato specifiche convenzioni con esplicito riferimento ai servizi bibliotecari

## INDICATORE SERVIZIO: Document Delivery e prestito interbibliotecario (ILL)

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013-2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità	Ore di apertura al pubblico	h/settimana	n.d.	40	40
	Canali di accesso al servizio (in presenza, e-mail,online)	numero	n.d.	3	3

<b>Trasparenza</b>	Presenza su sito web delle condizioni di fornitura del servizio	si/no	n.d.	si	si
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	giorno lavorativo	n.d.	1	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.	1	1
	Intervallo medio di tempo tra arrivo documento e comunicazione a utente finale	giorno lavorativo	n.d.	1	1
<b>Efficacia</b>	Percentuale di evasione delle richieste sul numero totale gestito (DD)	%	n.d.	100%	100%
	Percentuale di evasione delle richieste sul numero totale gestito (ILL)	%	n.d.	100%	100%

**UTENTI COINVOLTI:**

1. \*Docente (PO, PA, RU, RUTD)
2. \*Personale TA



## Polo Scienze Umanistiche

<b>Nome servizio</b>	Document Delivery e prestito interbibliotecario (ILL)
<b>Descrizione del servizio</b>	Reperimento presso altre biblioteche, nazionali o estere, dei documenti non presenti nelle collezioni cartacee o digitali della Biblioteca e dell'Ateneo; invio ad altre biblioteche dei documenti inclusi nelle collezioni della Biblioteca e dell'Ateneo nel rispetto delle licenze editoriali
<b>Direzione Responsabile</b>	Direzione Ricerca e Terza Missione
<b>Struttura organizzativa</b>	Servizi al Pubblico
<b>Polo</b>	Polo Scienze Umanistiche
<b>Responsabile o Referente</b>	Roberto BOSCO
<b>Contatti</b>	<p>Biblioteca di Arte, Musica e Spettacolo Via Sant'Ottavio 20 - 10124 Torino <a href="mailto:biblio.dams@unito.it">biblio.dams@unito.it</a> Tel: 011/6708255 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:00</p> <p>Biblioteca di Filologia, Linguistica e Tradizione Classica Via Sant'Ottavio 20 - 10124 Torino <a href="mailto:ill-filologiaclassica@unito.it">ill-filologiaclassica@unito.it</a> Tel: 011/6703571 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:00</p> <p>Biblioteca di Filosofia e Scienze dell'Educazione Sezione di Filosofia Via Sant'Ottavio 20 - 10124 Torino <a href="mailto:biblioteca.filosofia@unito.it">biblioteca.filosofia@unito.it</a> Tel: 011/6708206 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:00</p> <p>Biblioteca di Filosofia e Scienze dell'Educazione Sezione di Scienze dell'Educazione Via Gaudenzio Ferrari 9 - 10124 Torino <a href="mailto:biblioteca.educazione@unito.it">biblioteca.educazione@unito.it</a> Tel: 011/6703181 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:00</p> <p>Biblioteca di Filosofia e Scienze dell'Educazione Sezione di Scienze dell'Educazione sede di Savigliano Piazza Turletti 9 - 12038 Savigliano (CN) <a href="mailto:biblioteca.savigliano@unito.it">biblioteca.savigliano@unito.it</a> Tel: 011/6709501 Orario di apertura: lunedì, martedì e mercoledì 9:00 - 17:30; giovedì 9:00 - 16:30; venerdì 9:00 - 14:30</p> <p>Biblioteca "Giorgio Melchiori" - Dipartimento di Lingue e Letterature Straniere e Culture Moderne Via Giulia di Barolo 3/A - 10124 Torino <a href="mailto:ddbib.lingue@unito.it">ddbib.lingue@unito.it</a> Tel: 011/6703025 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 19:00</p> <p>Biblioteca di Orientalistica Via Giulia di Barolo 3/A - 10124 Torino <a href="mailto:biblio.do@unito.it">biblio.do@unito.it</a> Tel: 011/6703839 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 17:00</p> <p>Biblioteca "E. Peterson" di Scienze Religiose Via Giulia di Barolo 3/A - 10124 Torino <a href="mailto:peterston@unito.it">peterston@unito.it</a> Tel: 011/6703822 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:00</p> <p>Biblioteca di Scienze Letterarie e Filologiche Via Bava 31 - 10124 Torino <a href="mailto:ill-scienzeletterarie@unito.it">ill-scienzeletterarie@unito.it</a> Tel: 011/6705571 - 5568 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:00</p> <p>Biblioteca "Giovanni Tabacco" del Dipartimento di Studi Storici Via Sant'Ottavio 20 - 10124 Torino <a href="mailto:tabacco.utenti@unito.it">tabacco.utenti@unito.it</a> <a href="mailto:tabacco.biblioteche@unito.it">tabacco.biblioteche@unito.it</a> Tel: 011/6706296 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 8:30 - 19:30; sabato 8:30 - 13:00</p>

<b>Modalità per presentare reclamo</b>	<a href="mailto:biblioteca.scienzeumanistiche@unito.it">biblioteca.scienzeumanistiche@unito.it</a>
<b>Modalità di erogazione</b>	in presenza, online, e-mail, telefono
<b>Link utili</b>	<a href="http://www.bibliodams.unito.it">http://www.bibliodams.unito.it</a> <a href="http://www.bibfilologia.unito.it">http://www.bibfilologia.unito.it</a> <a href="http://www.bibliotecadfe.unito.it">http://www.bibliotecadfe.unito.it</a> <a href="http://www.dipartimentolingue.unito.it/biblioteca">http://www.dipartimentolingue.unito.it/biblioteca</a> <a href="http://www.bibliodo.unito.it">http://www.bibliodo.unito.it</a> <a href="http://www.bibliotecapeterson.unito.it">http://www.bibliotecapeterson.unito.it</a> <a href="http://www.biblioscienzeletterarie.unito.it">http://www.biblioscienzeletterarie.unito.it</a> <a href="http://www.bibliotecatabacco.unito.it">http://www.bibliotecatabacco.unito.it</a>
<b>Note</b>	Nell'ambito della categoria "Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio" il servizio è rivolto alle sole Biblioteche

INDICATORE SERVIZIO: <b>Document Delivery e prestito interbibliotecario (ILL)</b>					
Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013-2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Ore di apertura al pubblico	h/settimana	n.d.	43	44
	N. di canali di accesso al servizio (in presenza, e-mail,online, telefono)	n. di canali	n.d.	4	4
<b>Trasparenza</b>	Presenza su sito web delle condizioni di fornitura del servizio	si/no	n.d.	si	si
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	giorno lavorativo	n.d.	1	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.	1	1
	Intervallo medio di tempo tra arrivo documento e comunicazione a utente finale	giorno lavorativo	n.d.	0.5	0.5
<b>Efficacia</b>	Percentuale di evasione delle richieste sul numero totale gestito (DD)	%	n.d.	100%	100%
	Percentuale di evasione delle richieste sul numero totale gestito (ILL)	%	n.d.	100%	100%

**UTENTI COINVOLTI:**

1. \*Docente (PO, PA, RU, RUTD)
2. \*Personale TA

## Polo Scienze della Natura

<b>Nome servizio</b>	Document Delivery e prestito interbibliotecario (ILL)
<b>Descrizione del servizio</b>	Reperimento presso altre biblioteche, nazionali o estere, dei documenti non presenti nelle collezioni cartacee o digitali della Biblioteca e dell'Ateneo; invio ad altre biblioteche dei documenti inclusi nelle collezioni della Biblioteca e dell'Ateneo nel rispetto delle licenze editoriali
<b>Direzione Responsabile</b>	Direzione Ricerca e Terza Missione
<b>Struttura organizzativa</b>	Servizi al Pubblico e Servizi Avanzati (SSPA)
<b>Polo</b>	Polo Scienze della Natura
<b>Responsabile o Referente</b>	Laura GARBOLINO
<b>Contatti</b>	<p>Biblioteca "G. Peano" del Dipartimento di Matematica Via Carlo Alberto 10 - 10123 Torino <a href="mailto:biblioteca.peano@unito.it">biblioteca.peano@unito.it</a> Tel: 011/6702846 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:30</p> <p>Biblioteca "G.Ponzio" del Dipartimento di Chimica Via Pietro Giuria 7 - 10125 Torino <a href="mailto:biblio.ponzio@unito.it">biblio.ponzio@unito.it</a> Tel: 011/6708309 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 16:00</p> <p>Biblioteca "I. Guareschi" del Dipartimento di Scienza e Tecnologia del Farmaco Via Pietro Giuria 9 - 10125 Torino <a href="mailto:biblio.dstf@unito.it">biblio.dstf@unito.it</a> Tel: 011/6707156 Orario di apertura: da lunedì a giovedì 9:00 - 18:00; venerdì 9:00 - 17:30</p> <p>Biblioteca del Dipartimento di Informatica Corso Svizzera 185 - 10149 Torino <a href="mailto:biblioteca@di.unito.it">biblioteca@di.unito.it</a> Tel: 011/6706717 Orario di apertura: lunedì e mercoledì 12:00 - 18:00; martedì, giovedì e venerdì 9:00 - 15:00</p> <p>Biblioteca del Dipartimento di Psicologia "F. Kiesow" Via Verdi 10 - 10124 Torino <a href="mailto:biblioteca.psicologia@unito.it">biblioteca.psicologia@unito.it</a> Tel: 011/6702796 - 011/6702797 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:00</p> <p>Biblioteca Dipartimento Scienze della Terra Sezione Malaroda Via Valperga Caluso 35 - 10125 Torino <a href="mailto:bibliomalaroda.dst@unito.it">bibliomalaroda.dst@unito.it</a> Tel: 011/6705183 - 5185 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 17:00</p> <p>Biblioteca Dipartimento Scienze della Terra Sezione Spezia Via Valperga Caluso 35 - 10125 Torino <a href="mailto:bibliospezia.dst@unito.it">bibliospezia.dst@unito.it</a> Tel: 011/6705145 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 13:00; 14:00 - 18:00</p> <p>Biblioteca del Dipartimento di Scienze della Vita e Biologia dei Sistemi Sede di Biologia Animale e dell'Uomo Via Accademia Albertina 13 - 10123 Torino <a href="mailto:dip-dba-bib@unito.it">dip-dba-bib@unito.it</a> Tel: 011/6704609 Orario di apertura: da lunedì a giovedì 9:00 - 18:00; venerdì 9:00 - 17:00</p> <p>Biblioteca del Dipartimento di Scienze della Vita e Biologia dei Sistemi Sede di Biologia Vegetale Viale Pietro Andrea Mattioli 25 - 10125 Torino <a href="mailto:dip-dbv-bib@unito.it">dip-dbv-bib@unito.it</a> Tel: 011/6705978 - 5978 Orario di apertura: da lunedì a giovedì 8:30 - 18:00; venerdì 8:30 - 14:00</p> <p>Biblioteca di Fisica Via Pietro Giuria 1 - 10125 Torino <a href="mailto:bibliofisica@unito.it">bibliofisica@unito.it</a> Tel: 011/6707063 - 7435 Orario di apertura: lunedì e venerdì 14:00 - 18:00; martedì 9 - 12:30 14:00 - 18:00; mercoledì e giovedì 9:00 - 13:00 14:00 - 18:00</p>

<b>Modalità per presentare reclamo</b>	<a href="mailto:biblioteche.scienze@unito.it">bibiblioteche.scienze@unito.it</a>
<b>Modalità di erogazione</b>	in presenza, online, e-mail
<b>Link utili</b>	<a href="http://www.bibliopeano.unito.it/">http://www.bibliopeano.unito.it/</a> <a href="http://www.biblioponzo.unito.it/">http://www.biblioponzo.unito.it/</a> <a href="http://www.bibliofarmacia.unito.it/it">http://www.bibliofarmacia.unito.it/it</a> <a href="http://www.bibinfo.unito.it/">http://www.bibinfo.unito.it/</a> <a href="http://www.bibliopsicologia.unito.it/">http://www.bibliopsicologia.unito.it/</a> <a href="http://www.bibliodst.unito.it/">http://www.bibliodst.unito.it/</a> <a href="http://www.bibliodbios.unito.it/">http://www.bibliodbios.unito.it/</a> <a href="https://www.bibliofisica.unito.it/">https://www.bibliofisica.unito.it/</a>

INDICATORE SERVIZIO: <b>Document Delivery e prestito interbibliotecario (ILL)</b>					
Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013-2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Ore di apertura al pubblico	h/settimana	n.d.	37.5	41
	Canali di accesso al servizio (in presenza, e-mail,online)	numero	n.d.	3	3
<b>Trasparenza</b>	Presenza su sito web delle condizioni di fornitura del servizio	si/no	n.d.	si	si
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	giorno lavorativo	n.d.	1	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.	0.5	0.5
	Intervallo medio di tempo tra arrivo documento e comunicazione a utente finale	giorno lavorativo	n.d.	0.5	0.5
<b>Efficacia</b>	Percentuale di evasione delle richieste sul numero totale gestito (DD)	%	n.d.	100%	100%
	Percentuale di evasione delle richieste sul numero totale gestito (ILL)	%	n.d.	100%	100%

**UTENTI COINVOLTI:**

1. \*Docente (PO, PA, RU, RUTD)
2. \*Personale TA

<b>Servizi alla Ricerca</b>
-----------------------------

### Polo Agraria e Medicina Veterinaria

#### Servizi alla Ricerca

<b>Descrizione del servizio</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supporto alla corretta Gestione e rendicontazione di finanziamenti;</li> <li>2. Orientamento e consulenza su opportunità di finanziamento per la ricerca e innovazione;</li> <li>3. Supporto amministrativo per la definizione di convenzioni di ricerca e attività in conto terzi;</li> <li>4. Supporto a Scuole di dottorato o singoli corsi di dottorato;</li> <li>5. Censimento e monitoraggio interno Terza missione: brevetti, spin-off, formazione continua, public engagement.</li> <li>6. Supporto alla comunicazione e valorizzazione della ricerca e della terza missione; raccordo di attività collegate alle procedure di valutazione (es. VQR) e assicurazione della Qualità (es. SUA-RD);</li> </ol>
<b>Direzione Responsabile</b>	Direzione Ricerca e Terza Missione
<b>Struttura organizzativa</b>	Area Servizi alla Ricerca Polo Agraria e Medicina Veterinaria
<b>Polo</b>	Polo Agraria e Medicina Veterinaria
<b>Contatti</b>	Servizi alla Ricerca Polo Medicina Agraria e Medicina Veterinaria Largo Paolo Braccini, 2- 10095 Grugliasco (TO) e-mail <a href="mailto:ricerca.agrovet@unito.it">ricerca.agrovet@unito.it</a>

#### Indicatore servizio – Servizi alla Ricerca

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013-2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità					
Trasparenza					
Tempestività					
Efficacia					

#### UTENTI COINVOLTI:

1. Docente (PO, PA, RU, RUTD)
2. Personale (PTA)
3. Unità organizzative, Direttori di Direzione, Dipartimenti, Scuole, Centri, Organi di controllo e di governo

## Polo Campus Luigi Einaudi

**Servizi alla Ricerca**

<b>Descrizione del servizio</b>	1. Supporto alla corretta Gestione e rendicontazione di finanziamenti; 2. Orientamento e consulenza su opportunità di finanziamento per la ricerca e innovazione; 3. Supporto amministrativo per la definizione di convenzioni di ricerca e attività in conto terzi; 4. Supporto a Scuole di dottorato o singoli corsi di dottorato; 5. Censimento e monitoraggio interno Terza missione: brevetti, spin-off, formazione continua, public engagement. 6. Supporto alla comunicazione e valorizzazione della ricerca e della terza missione; raccordo di attività collegate alle procedure di valutazione (es. VQR) e assicurazione della Qualità (es. SUA-RD);
<b>Direzione Responsabile</b>	Direzione Ricerca e Terza Missione
<b>Struttura organizzativa</b>	Area Servizi Alla Ricerca Polo Cle
<b>Responsabile o Referente</b>	Raffaella GALASSO
<b>Polo</b>	Polo Campus Luigi Einaudi
<b>Contatti</b>	Servizi alla Ricerca Polo Campus Luigi Einaudi Lungo Dora Siena n. 100 - 10153 TORINO e-mail <a href="mailto:ricerca.cle@unito.it">ricerca.cle@unito.it</a> Tel. 011 6706901 Orario di apertura: su appuntamento

**Indicatore servizio – Servizi alla Ricerca**

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013-2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità					
Trasparenza					
Tempestività					
Efficacia					

**UTENTI COINVOLTI:**

1. Docente (PO, PA, RU, RUTD)
2. Personale (PTA)
3. Unità organizzative, Direttori di Direzione, Dipartimenti, Scuole, Centri, Organi di controllo e di governo

## Polo Economia e Management

**Servizi alla Ricerca**

<b>Descrizione del servizio</b>	1. Supporto alla corretta Gestione e rendicontazione di finanziamenti; 2. Orientamento e consulenza su opportunità di finanziamento per la ricerca e innovazione; 3. Supporto amministrativo per la definizione di convenzioni di ricerca e attività in conto terzi; 4. Supporto a Scuole di dottorato o singoli corsi di dottorato; 5. Censimento e monitoraggio interno Terza missione: brevetti, spin-off, formazione continua, public engagement. 6. Supporto alla comunicazione e valorizzazione della ricerca e della terza missione; raccordo di attività collegate alle procedure di valutazione (es. VQR) e assicurazione della Qualità (es. SUA-RD);
<b>Direzione Responsabile</b>	Direzione Ricerca e Terza Missione
<b>Struttura organizzativa</b>	Area Servizi alla Ricerca Polo Management ed Economia
<b>Responsabile o Referente</b>	Marisa VIZZANI
<b>Polo</b>	Polo Economia e Management
<b>Contatti</b>	Servizi alla Ricerca Polo Management ed Economia Corso Unione Sovietica, 218 bis - 10134 TORINO e-mail <a href="mailto:ricerca.economiamanagement@unito.it">ricerca.economiamanagement@unito.it</a> Tel. 011 6705712 Orario di apertura: su appuntamento

**Indicatore servizio – Servizi alla Ricerca**

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013-2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità					
Trasparenza					
Tempestività					
Efficacia					

**UTENTI COINVOLTI:**

1. Docente (PO, PA, RU, RUTD)
2. Personale (PTA)
3. Unità organizzative, Direttori di Direzione, Dipartimenti, Scuole, Centri, Organi di controllo e di governo

## Polo Medicina Orbassano e Candiolo

**Servizi alla Ricerca**

<b>Descrizione del servizio</b>	1. Supporto alla corretta Gestione e rendicontazione di finanziamenti; 2. Orientamento e consulenza su opportunità di finanziamento per la ricerca e innovazione; 3. Supporto amministrativo per la definizione di convenzioni di ricerca e attività in conto terzi; 4. Supporto a Scuole di dottorato o singoli corsi di dottorato; 5. Censimento e monitoraggio interno Terza missione: brevetti, spin-off, formazione continua, public engagement. 6. Supporto alla comunicazione e valorizzazione della ricerca e della terza missione; raccordo di attività collegate alle procedure di valutazione (es. VQR) e assicurazione della Qualità (es. SUA-RD);
<b>Direzione Responsabile</b>	Direzione Ricerca e Terza Missione
<b>Struttura organizzativa</b>	Area Servizi alla Ricerca Polo Medicina Orbassano e Candiolo
<b>Responsabile o Referente</b>	Giuseppina SANTOSUOSSO
<b>Polo</b>	Polo Medicina Orbassano e Candiolo
<b>Contatti</b>	Servizi alla Ricerca Polo Medicina Orbassano e Candiolo Regione Gonzole 10 - 10043 Orbassano (TO) e-mail <a href="mailto:ricerca.medsanluigi@unito.it">ricerca.medsanluigi@unito.it</a> Tel. 011 6705488 Orario di apertura: su appuntamento

**Indicatore servizio – Servizi alla Ricerca**

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013-2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità					
Trasparenza					
Tempestività					
Efficacia					

**UTENTI COINVOLTI:**

1. Docente (PO, PA, RU, RUTD)
2. Personale (PTA)
3. Unità organizzative, Direttori di Direzione, Dipartimenti, Scuole, Centri, Organi di controllo e di governo



## Polo Medicina Torino

servizi alla Ricerca

<b>Descrizione del servizio</b>	1. Supporto alla corretta Gestione e rendicontazione di finanziamenti; 2. Orientamento e consulenza su opportunità di finanziamento per la ricerca e innovazione; 3. Supporto amministrativo per la definizione di convenzioni di ricerca e attività in conto terzi; 4. Supporto a Scuole di dottorato o singoli corsi di dottorato; 5. Censimento e monitoraggio interno Terza missione: brevetti, spin-off, formazione continua, public engagement. 6. Supporto alla comunicazione e valorizzazione della ricerca e della terza missione; raccordo di attività collegate alle procedure di valutazione (es. VQR) e assicurazione della Qualità (es. SUA-RD);
<b>Direzione Responsabile</b>	Direzione Ricerca e Terza Missione
<b>Struttura organizzativa</b>	Area Servizi alla Ricerca Polo Medicina Torino
<b>Responsabile o Referente</b>	Antonella TROMBETTA
<b>Polo</b>	Polo Medicina Torino
<b>Contatti</b>	Servizi alla Ricerca Polo Medicina A Via Santena, 7 - 10126 TORINO e-mail <a href="mailto:ricerca.medtorino@unito.it">ricerca.medtorino@unito.it</a> Tel. 011 6705740 Orario di apertura: su appuntamento

**Indicatore servizio** – Servizi alla Ricerca

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013-2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità					
Trasparenza					
Tempestività					
Efficacia					

**UTENTI COINVOLTI:**

1. Docente (PO, PA, RU, RUTD)
2. Personale (PTA)
3. Unità organizzative, Direttori di Direzione, Dipartimenti, Scuole, Centri, Organi di controllo e di governo

## Polo Scienze Umanistiche

Servizi alla Ricerca

<b>Descrizione del servizio</b>	1. Supporto alla corretta Gestione e rendicontazione di finanziamenti; 2. Orientamento e consulenza su opportunità di finanziamento per la ricerca e innovazione; 3. Supporto amministrativo per la definizione di convenzioni di ricerca e attività in conto terzi; 4. Supporto a Scuole di dottorato o singoli corsi di dottorato; 5. Censimento e monitoraggio interno Terza missione: brevetti, spin-off, formazione continua, public engagement. 6. Supporto alla comunicazione e valorizzazione della ricerca e della terza missione; raccordo di attività collegate alle procedure di valutazione (es. VQR) e assicurazione della Qualità (es. SUA-RD);
<b>Direzione Responsabile</b>	Direzione Ricerca e Terza Missione
<b>Struttura organizzativa</b>	Area Servizi alla Ricerca Polo Scienze Umanistiche
<b>Responsabile o Referente</b>	Monica CINI
<b>Polo</b>	Polo Scienze Umanistiche
<b>Contatti</b>	Servizi alla Ricerca Polo Scienze Umanistiche Via Sant'Ottavio 50 - 10124 Torino e-mail <a href="mailto:ricerca.scienzeumanistiche@unito.it">ricerca.scienzeumanistiche@unito.it</a> Tel. 366 833 3181 Orario di apertura: su appuntamento

**Indicatore servizio** – Servizi alla Ricerca

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013-2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità					
Trasparenza					
Tempestività					
Efficacia					

**UTENTI COINVOLTI:**

1. Docente (PO, PA, RU, RUTD)
2. Personale (PTA)
3. Unità organizzative, Direttori di Direzione, Dipartimenti, Scuole, Centri, Organi di controllo e di governo

## Polo Scienze della Natura

Servizi alla Ricerca

<b>Descrizione del servizio</b>	1. Supporto alla corretta Gestione e rendicontazione di finanziamenti; 2. Orientamento e consulenza su opportunità di finanziamento per la ricerca e innovazione; 3. Supporto amministrativo per la definizione di convenzioni di ricerca e attività in conto terzi; 4. Supporto a Scuole di dottorato o singoli corsi di dottorato; 5. Censimento e monitoraggio interno Terza missione: brevetti, spin-off, formazione continua, public engagement. 6. Supporto alla comunicazione e valorizzazione della ricerca e della terza missione; raccordo di attività collegate alle procedure di valutazione (es. VQR) e assicurazione della Qualità (es. SUA-RD);
<b>Direzione Responsabile</b>	Direzione Ricerca e Terza Missione
<b>Struttura organizzativa</b>	Area Servizi alla Ricerca Polo Scienze della Natura
<b>Responsabile o Referente</b>	Cristiano LO IACONO
<b>Polo</b>	Polo Scienze della Natura
<b>Contatti</b>	Servizi alla Ricerca Polo Scienze della Natura Via Valperga Caluso 35 - 10125 Torino - Tel. 011 6709360 Via Verdi 10 - 10124 Torino - Tel. 011 6709747 <a href="mailto:ricerca.scienzenatura@unito.it">ricerca.scienzenatura@unito.it</a> Orario di apertura: su appuntamento

**Indicatore servizio** – Servizi alla Ricerca

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013-2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità					
Trasparenza					
Tempestività					
Efficacia					

**UTENTI COINVOLTI:**

1. Docente (PO, PA, RU, RUTD)
2. Personale (PTA)
3. Unità organizzative, Direttori di Direzione, Dipartimenti, Scuole, Centri, Organi di controllo e di governo

## Supporto alla gestione, rendicontazione e audit dei Progetti di Ricerca

### Supporto alla gestione, rendicontazione e audit dei Progetti di Ricerca

<b>Descrizione del servizio</b>	Supporto alla predisposizione del budget di progetto e alla reportistica amministrativo-contabile - Attività di coaching sul personale dei Poli per la gestione e rendicontazione dei progetti - Supporto ai Poli nella gestione/rendicontazione dei progetti ricerca finanziati da Enti pubblici e privati in ambito nazionale e internazionale -
<b>Direzione Responsabile</b>	Direzione Ricerca e Terza Missione
<b>Struttura organizzativa</b>	Sezione Supporto Alla Gestione, Rendicontazione e Audit Dei Progetti Di Ricerca
<b>Responsabile o Referente</b>	Marco ACCOSSATO
<b>Contatti</b>	Sezione Supporto Alla Gestione, Rendicontazione e Audit Dei Progetti Di Ricerca Via Bogino ,9 - 10123 Torino e-mail: <a href="mailto:arearicerca-fondi@unito.it">arearicerca-fondi@unito.it</a> - <a href="mailto:cstf@unito.it">cstf@unito.it</a> Tel.: 011 6709624/9626/4386/4391/4376/4380 Orario di apertura: su appuntamento
<b>Modalità di erogazione</b>	in presenza, e-mail, telefono
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unito.it/ricerca/finanziamenti-la-ricerca">https://www.unito.it/ricerca/finanziamenti-la-ricerca</a>

### Indicatore servizio – Supporto alla gestione, rendicontazione e audit dei Progetti di Ricerca

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013-2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità					
Trasparenza	Presenza su sito web dei progetti finanziati	si/no	n.d.	si	si
Tempestività					
Efficacia					

### UTENTI COINVOLTI:

1. Docente (PO, PA, RU, RUTD)
2. Personale (PTA)
3. Unità organizzative, Direttori di Direzione, Dipartimenti, Scuole, Centri, Organi di controllo e di governo

## Supporto alla progettazione dei Progetti di Ricerca

### Supporto alla progettazione dei Progetti di Ricerca

<b>Descrizione del servizio</b>	Promozione dell'acquisizione di finanziamenti esterni, supporto al personale docente/ricercatore nella predisposizione di domande di finanziamento, analisi di settori emergenti e nuovi strumenti di valorizzazione e finanziamento della ricerca, supporto agli Organi di governo.
<b>Direzione Responsabile</b>	Direzione Ricerca e Terza Missione
<b>Struttura organizzativa</b>	Supporto alla Progettazione dei Progetti di Ricerca
<b>Responsabile o Referente</b>	Serena BALLARIN
<b>Contatti</b>	Sezione Supporto Alla Progettazione Dei Progetti Di Ricerca Via Bogino ,9 - 10123 Torino e-mail: <a href="mailto:cstf@unito.it">cstf@unito.it</a> Tel.: 011 6709605/9614/9616/9617/9619/9620/9625/9657 Orario di apertura: su appuntamento
<b>Modalità di erogazione</b>	in presenza, e-mail, telefono
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unito.it/ricerca/finanziamenti-la-ricerca">https://www.unito.it/ricerca/finanziamenti-la-ricerca</a>

### Indicatore servizio – Supporto alla progettazione dei Progetti di Ricerca

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013-2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>					
<b>Trasparenza</b>	Presenza su sito web dei progetti finanziati	si/no	n.d.	si	si
<b>Tempestività</b>					
<b>Efficacia</b>					

### UTENTI COINVOLTI:

1. Docente (PO, PA, RU, RUTD)
2. Personale (PTA)
3. Unità organizzative, Direttori di Direzione, Dipartimenti, Scuole, Centri, Organi di controllo e di governo

## Apertura al pubblico del Museo di Anatomia umana “Luigi Rolando”

### UTENTI COINVOLTI:

1. \*Docente (PO, PA, RU, RUTD)
2. \*Personale (TA)

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

INDICATORE SERVIZIO: Apertura al pubblico del Museo di Anatomia umana “Luigi Rolando”					
Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013-2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<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	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 ingresso visitatore	minuti	5	5	5
	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di informazioni in remoto	giorno lavorativo	1	1	1
<b>Efficacia</b>	Numero di reclami ricevuti in un anno solare	numero	n.d.	0	0

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

### UTENTI COINVOLTI:

1. \*Docente (PO, PA, RU, RUTD)
2. \*Personale (TA)

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

INDICATORE SERVIZIO: <b>Apertura al pubblico del Museo di Antropologia criminale "Cesare Lombroso"</b>					
Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013-2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<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	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	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	n.d.	0	0

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

### UTENTI COINVOLTI:

1. \*Docente (PO, PA, RU, RUTD)
2. \*Personale (TA)

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

INDICATORE SERVIZIO: Attività educativa - Museo di Anatomia umana "Luigi Rolando"					
Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013-2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<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	si	si	si
<b>Tempestività</b>	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva prenotazione	giorno lavorativo	4	1	1
<b>Efficacia</b>	N. di utenti con visita guidata al Museo / N. di utenti con visita guidata complessivi del POLO	numero	5700/14000	5131/12515	n.d.
	N. di gruppi con visita guidata al Museo / N. di utenti con visita guidata complessivi del POLO	numero	250/600	266/650	n.d.
	Numero di reclami ricevuti in un anno solare	numero	n.d.	0	0



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

### UTENTI COINVOLTI:

1. \*Docente (PO, PA, RU, RUTD)
2. \*Personale (TA)

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

INDICATORE SERVIZIO: Attività educativa - Museo di Antropologia criminale "Cesare Lombroso"					
Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013-2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<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	si	si	si
<b>Tempestività</b>	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva prenotazione	giorno lavorativo	4	1	1
<b>Efficacia</b>	N. di utenti con visita guidata al Museo / N. di utenti con visita guidata complessivi del POLO	numero	5500/14000	5882/12515	n.d.
	N. di gruppi con visita guidata al Museo / N. di utenti con visita guidata complessivi del POLO	numero	270/600	305/650	n.d.
	Numero di reclami ricevuti in un anno solare	numero	n.d.	0	0

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

### UTENTI COINVOLTI:

1. \*Docente (PO, PA, RU, RUTD)
2. \*Personale (TA)

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

INDICATORE SERVIZIO: Fruizione Archivio storico del Polo museale del Palazzo degli istituti anatomici					
Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013-2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Giorni di disponibilità settimanale (su appuntamento)	giorni/settimana	5	5	5
	Orario di disponibilità settimanale (su appuntamento)	ore/settimana	35	35	35
	Richieste annuali e appuntamenti evasi	numero	80	170	120
<b>Trasparenza</b>	Disponibilità di informazioni su orari, sedi e servizi	si/no	si	si	si
<b>Tempestività</b>	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva prenotazione	giorno lavorativo	2	2	2
<b>Efficacia</b>	Numero di reclami ricevuti in un anno solare	numero	n.d.	0	0



**Università  
degli Studi  
di Torino**

# **Direzione Ricerca e Terza Missione**

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

*Redazione a cura della Direzione Ricerca e Terza Missione*

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

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

*Impaginazione:  
Unità di Progetto Comunicazione Istituzionale e Organizzativa*