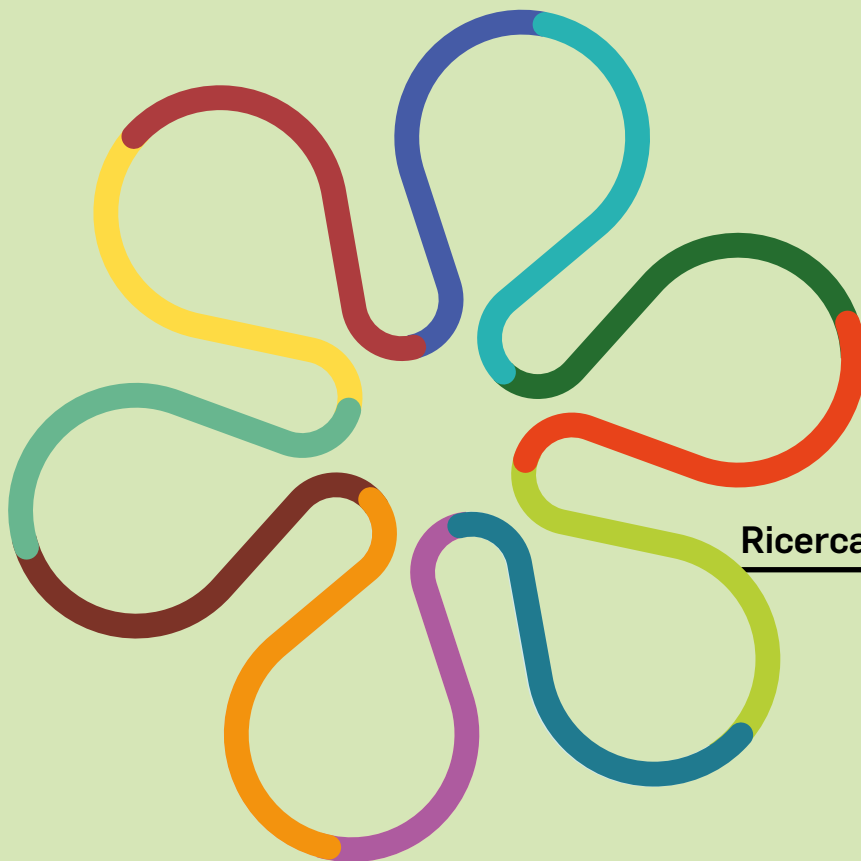




Università
degli Studi
di Torino

carta dei servizi 2019



Direzione
Ricerca e Terza Missione

Accesso e prima accoglienza servizi bibliotecari

Polo Scienze Umanistiche

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

Descrizione del servizio	Accesso ai punti di servizio della biblioteca e rilascio di informazioni di orientamento all'utilizzo dei servizi e delle risorse bibliografiche (quick reference)
Struttura organizzativa	Servizi al Pubblico
Responsabile o Referente	Roberto BOSCO
Contatti	<ul style="list-style-type: none"> •Biblioteca di Arte, Musica e Spettacolo Via Sant'Ottavio 20 - 10124 Torino biblio.dams@unito.it Tel: 011/6708255 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:00 •Biblioteca di Filologia, Linguistica e Tradizione Classica Via Sant'Ottavio 20 - 10124 Torino E-mail: biblioteca.filologiaclassica@unito.it Tel.: 011/6703553 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:00 •Biblioteca di Filosofia e Scienze dell'Educazione Sezione di Filosofia Via Sant'Ottavio 20 - 10124 Torino biblioteca.filosofia@unito.it Tel: 011/6708206 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:00 •Biblioteca di Filosofia e Scienze dell'Educazione Sezione di Scienze dell'Educazione Via Gaudenzio Ferrari 9 - 10124 Torino biblioteca.educazione@unito.it Tel: 011/6703181 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:00 •Biblioteca di Filosofia e Scienze dell'Educazione Sezione di Scienze dell'Educazione sede di Savigliano Piazza Turtetti 9 - 12038 Savigliano (CN) biblioteca.savigliano@unito.it Tel: 011/6709501 Orario di apertura: lunedì, martedì e mercoledì 9:00 - 17:30; giovedì 9:00 - 16:30; venerdì 9:00 -14:30 •Biblioteca "Giorgio Melchiori" - Dipartimento di Lingue e Letterature Straniere e Culture Moderne Via Giulia di Barolo 3/A - 10124 Torino bib.dst@unito.it Tel: 011/6703807 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 19:00 •Biblioteca di Orientalistica Via Giulia di Barolo 3/A - 10124 Torino biblio.do@unito.it Tel: 011/6703839 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 17:00 •Biblioteca "E. Peterson" di Scienze Religiose Via Giulia di Barolo 3/A - 10124 Torino peterson@unito.it Tel: 011/6703818 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:00 •Biblioteca di Scienze Letterarie e Filologiche Via Bava 31 - 10124 Torino biblio.scienzeletterarie@unito.it Tel: 011/6705567 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:00 •Biblioteca "Giovanni Tabacco" del Dipartimento di Studi Storici Via Sant'Ottavio 20 - 10124 Torino biblioteca.tabacco@unito.it Tel: 011/6706298 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 8:30 - 19:30; sabato 8:30 - 13:00
Modalità per presentare reclamo	biblioteca.scienzeumanistiche@unito.it
Modalità di erogazione	In presenza, e-mail, telefono, social
Link utili	http://bibliosum.unito.it
Note	In alcune sedi richiesto deposito in armadietto di eventuali borse

Indicatore servizio - Accesso e prima accoglienza servizi bibliotecari

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2017	Valore attuale 2018	Valore programmato 2019
Accessibilità	Ore di apertura al pubblico	h/settimana	43	44	45
	Disponibilità accoglienza telefonica	h/settimana	43	44	45
Trasparenza	Disponibilità 24/7 di informazioni su orari, sedi e servizi	Sì/no	Sì	Sì	Sì
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	Giorno lavorativo	1	1	1
Tempestività	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di orientamento in presenza	Minuto	2	2	2
	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di orientamento in remoto	Giorno lavorativo	1	1	1
Efficacia	Reclami ricevuti in un anno solare	Numero	2	1	0

Assistenza alla ricerca bibliografica**Polo Scienze Umanistiche**

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

Descrizione del servizio	Supporto in presenza o assistenza in remoto sulle attività di ricerca bibliografica e documentale. Prevede lo svolgimento di tutte o parte delle seguenti attività: orientamento sulla scelta delle fonti informative, strutturazione di stringhe di ricerca per l'utilizzo delle banche dati, affiancamento durante l'interrogazione delle fonti, selezione e gestione dei risultati reperiti, "quick training" sull'utilizzo di specifiche risorse e strumenti bibliografici.
Struttura organizzativa	Servizi al Pubblico
Responsabile o Referente	Roberto BOSCO
Contatti	<ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca di Arte, Musica e Spettacolo Via Sant'Ottavio 20 - 10124 Torino biblio.dams@unito.it Tel: 011/6708255 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:00 • Biblioteca di Filologia, Linguistica e Tradizione Classica Via Sant'Ottavio 20 - 10124 Torino E-mail: biblioteca.filologiaclassica@unito.it Tel.: 011/6703571 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:00 • Biblioteca di Filosofia e Scienze dell'Educazione Sezione di Filosofia Via Sant'Ottavio 20 - 10124 Torino biblioteca.filosofia@unito.it Tel: 011/6708206 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:00 • Biblioteca di Filosofia e Scienze dell'Educazione Sezione di Scienze dell'Educazione Via Gaudenzio Ferrari 9 - 10124 Torino biblioteca.educazione@unito.it Tel: 011/6703181 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:00 • Biblioteca di Filosofia e Scienze dell'Educazione Sezione di Scienze dell'Educazione sede di Savigliano Piazza Turletti 9 - 12038 Savigliano (CN) biblioteca.savigliano@unito.it Tel: 011/6709501 Orario di apertura: lunedì, martedì e mercoledì 9:00 - 17:30; giovedì 9:00 - 16:30; venerdì 9:00 - 14:30 • Biblioteca "Giorgio Melchiori" - Dipartimento di Lingue e Letterature Straniere e Culture Moderne Via Giulia di Barolo 3/A - 10124 Torino bib.dsl@unito.it Tel: 011/6703025 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 19:00 • Biblioteca di Orientalistica Via Giulia di Barolo 3/A - 10124 Torino biblio.do@unito.it Tel: 011/6703839 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 17:00 • Biblioteca "E. Peterson" di Scienze Religiose Via Giulia di Barolo 3/A - 10124 Torino peterson@unito.it Tel: 011/6703822 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:00 • Biblioteca di Scienze Letterarie e Filologiche Via Bava 31 - 10124 Torino biblio.scienzeletterarie@unito.it Tel: 011/6705571-5568 Orario di apertura: da lun a ven 9:00 - 18:00 • Biblioteca "Giovanni Tabacco" del Dipartimento di Studi Storici Via Sant'Ottavio 20 - 10124 Torino biblioteca.tabacco@unito.it Tel: 011/6706296 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 8:30 - 19:30; sabato 8:30 - 13:00
Modalità per presentare reclamo	biblioteca.scienzeumanistiche@unito.it
Modalità di erogazione	In presenza, e-mail, telefono
Link utili	http://www.bibliosum.unito.it

Indicatore servizio - Assistenza alla ricerca bibliografica

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

Consultazione e prestito servizi bibliotecari - Polo Scienze Umanistiche

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

Descrizione del servizio	Consultazione in sede del materiale bibliografico cartaceo non ammesso al prestito (indicato in catalogo come disponibile per la sola "circolazione interna"). Prestito esterno di materiale bibliografico utile alla ricerca e alla didattica, con possibilità di prenotazione e rinnovo del prestito direttamente da catalogo online. Prevede la possibilità di fotocopiazione nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore del materiale ammesso al prestito e alla consultazione. Sono incluse anche tutte le attività inerenti la messa a disposizione al pubblico del materiale bibliografico stesso (ricezione della proposta d'acquisto, acquisizione, catalogazione, collocazione, etichettatura).
Struttura organizzativa	Servizi al Pubblico
Responsabile o Referente	Roberto BOSCO
Contatti	<ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca di Arte, Musica e Spettacolo Via Sant'Ottavio 20 - 10124 Torino biblio.dams@unito.it Tel: 011/6708255 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:00 • Biblioteca di Filologia, Linguistica e Tradizione Classica Via Sant'Ottavio 20 - 10124 Torino E-mail: biblioteca.filologiaclassica@unito.it Tel.: 011/6703553 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:00 • Biblioteca di Filosofia e Scienze dell'Educazione Sezione di Filosofia Via Sant'Ottavio 20 - 10124 Torino biblioteca.filosofia@unito.it Tel: 011/6708206 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:00 • Biblioteca di Filosofia e Scienze dell'Educazione Sezione di Scienze dell'Educazione Via Gaudenzio Ferrari 9 - 10124 Torino biblioteca.educazione@unito.it Tel: 011/6703181 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:00 • Biblioteca di Filosofia e Scienze dell'Educazione Sezione di Scienze dell'Educazione sede di Savigliano Piazza Turletti 9 - 12038 Savigliano (CN) biblioteca.savigliano@unito.it Tel: 011/6709501 Orario di apertura: lunedì, martedì e mercoledì 9:00 - 17:30; giovedì 9:00 - 16:30; venerdì 9:00 -14:30 • Biblioteca "Giorgio Melchiori" - Dipartimento di Lingue e Letterature Straniere e Culture Moderne Via Giulia di Barolo 3/A - 10124 Torino bib.dsl@unito.it Tel: 011/6703807 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 19:00 • Biblioteca di Orientalistica Via Giulia di Barolo 3/A - 10124 Torino biblio.do@unito.it Tel: 011/6703839 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 17:00 • Biblioteca "E. Peterson" di Scienze Religiose Via Giulia di Barolo 3/A - 10124 Torino peterson@unito.it Tel: 011/6703818 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:00 • Biblioteca di Scienze Letterarie e Filologiche Via Bava 31 - 10124 Torino biblio.scienzeletterarie@unito.it Tel: 011/6705567 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:00 • Biblioteca "Giovanni Tabacco" del Dipartimento di Studi Storici Via Sant'Ottavio 20 - 10124 Torino biblioteca.tabacco@unito.it Tel: 011/6706298 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 8:30 - 19:30; sabato 8:30 - 13:00
Modalità per presentare reclamo	biblioteca.scienzeumanistiche@unito.it
Modalità di erogazione	In presenza, online, e-mail, telefono
Link utili	http://www.bibliosum.unito.it
Note	La consultazione è libera e concessa a chiunque, alcune categorie ("futuro/a studente/essa", "laureato/a", "Imprese [...] e territorio") sono ammesse al prestito solo dietro richiesta scritta ed approvata; per le condizioni di prestito si deve far riferimento ai singoli regolamenti. In alcune biblioteche è gestita on-line la prenotazione e/o la prelievo, sono in genere accettate via email e telefono le proroghe.

Indicatore servizio - Consultazione e prestito servizi bibliotecari

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2017	Valore attuale 2018	Valore programmato 2019
Accessibilità	Ore di apertura al pubblico	h/settimana	43	44	45
	Canali di accesso al servizio	Numero	4 (in presenza, e-mail, online, telefono)	4 (in presenza, e-mail, online, telefono)	4 (in presenza, e-mail, online, telefono)
Trasparenza	Presenza su sito web delle condizioni di fornitura del servizio	Si/no	Si	Si	Si
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	Giorno lavorativo	1	1	1
Tempestività	Tempo medio di attesa per la registrazione del prestito	Minuto	1	1	1
	Tempo medio di attesa per la consegna di materiale collocato in deposito	Minuto (magazzino interno) -Giorno lavorativo (magazzino esterno)	5 min -n.d.	5 min-n.d.	5 min-n.d.
Efficacia	Reclami ricevuti in un anno solare	Numero	0	0	0

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

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

Descrizione del servizio	Reperimento presso altre biblioteche, nazionali o estere, dei documenti non presenti nelle collezioni cartacee o digitali della Biblioteca e dell'Ateneo; invio ad altre biblioteche dei documenti inclusi nelle collezioni della Biblioteca e dell'Ateneo nel rispetto delle licenze editoriali
Struttura organizzativa	Servizi al Pubblico
Responsabile o Referente	Roberto BOSCO
Contatti	<ul style="list-style-type: none"> Biblioteca di Arte, Musica e Spettacolo Via Sant'Ottavio 20 - 10124 Torino biblio.dams@unito.it Tel: 011/6708255 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:00 Biblioteca di Filologia, Linguistica e Tradizione Classica Via Sant'Ottavio 20 - 10124 Torino E-mail: biblioteca.filologiaclassica@unito.it Tel.: 011/6703571 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:00 Biblioteca di Filosofia e Scienze dell'Educazione Sezione di Filosofia Via Sant'Ottavio 20 - 10124 Torino biblioteca.filosofia@unito.it Tel: 011/6708206 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:00 Biblioteca di Filosofia e Scienze dell'Educazione Sezione di Scienze dell'Educazione Via Gaudenzio Ferrari 9 - 10124 Torino biblioteca.educazione@unito.it Tel: 011/6703181 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:00 Biblioteca di Filosofia e Scienze dell'Educazione Sezione di Scienze dell'Educazione sede di Savigliano Piazza Turtetti 9 - 12038 Savigliano (CN) biblioteca.savigliano@unito.it Tel: 011/6709501 Orario di apertura: lunedì, martedì e mercoledì 9:00 - 17:30; giovedì 9:00 - 16:30; venerdì 9:00 - 14:30 Biblioteca "Giorgio Melchiori" - Dipartimento di Lingue e Letterature Straniere e Culture Moderne Via Giulia di Barolo 3/A - 10124 Torino bib.dsl@unito.it Tel: 011/6703025 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 19:00 Biblioteca di Orientalistica Via Giulia di Barolo 3/A - 10124 Torino biblio.do@unito.it Tel: 011/6703839 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 17:00 Biblioteca "E. Peterson" di Scienze Religiose Via Giulia di Barolo 3/A - 10124 Torino peterson@unito.it Tel: 011/6703822 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9:00 - 18:00 Biblioteca di Scienze Letterarie e Filologiche Via Bava 31 - 10124 Torino biblio.scienzeletterarie@unito.it Tel: 011/6705571-5568 Orario di apertura: da lun a ven 9:00 - 18:00 Biblioteca "Giovanni Tabacco" del Dipartimento di Studi Storici Via Sant'Ottavio 20 - 10124 Torino biblioteca.tabacco@unito.it Tel: 011/6706296 Orario di apertura: da lunedì a venerdì 8:30 - 19:30; sabato 8:30 - 13:00
Modalità per presentare reclamo	biblioteca.scienzeumanistiche@unito.it
Modalità di erogazione	In presenza, online, e-mail, telefono
Link utili	http://www.bibliosum.unito.it
Note	Nell'ambito della categoria "Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio" il servizio è rivolto alle sole Biblioteche

Indicatore servizio - Document Delivery e prestito interbibliotecario

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2017	Valore attuale 2018	Valore programmato 2019
Accessibilità	Ore di apertura al pubblico	h/settimana	43	44	45
	Canali di accesso al servizio	Numero	4 (in presenza, e-mail, online, telefono)	4 (in presenza, e-mail, online, telefono)	4 (in presenza, e-mail, online, telefono)
Trasparenza	Presenza su sito web delle condizioni di fornitura del servizio	Sì/no	Sì	Sì	Sì
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	Giorno lavorativo	1	1	1
Tempestività	Intervallo medio di tempo tra ricezione della richiesta dell'utente e invio della richiesta alla biblioteca fornitrice	Giorno lavorativo	0.5	0.5	0.5
	Intervallo medio di tempo tra arrivo documento e comunicazione a utente finale	Giorno lavorativo	0.5	0.5	0.5
Efficacia	Percentuale di evasione delle richieste sul numero totale gestito (DD)	%	100%	100%	100%
	Percentuale di evasione delle richieste sul numero totale gestito (ILL)	%	100%	100%	100%