



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PAVIA

Area Gestione Sistemi, Ambiente e Sicurezza

Sistemi Archivistici di Ateneo

Archivio storico

QUESTIONARIO SUI SERVIZI DELL'ARCHIVIO STORICO

Gentile utente, Le chiediamo di dedicare alcuni minuti del Suo tempo per rispondere alle domande proposte e per formulare, se lo ritiene opportuno, suggerimenti e osservazioni.

Le Sue opinioni costituiranno spunti preziosi per migliorare qualità ed efficacia dei servizi offerti.

I questionari compilati saranno consegnati al personale dell'Archivio al termine della consultazione.

Precisiamo anche che il questionario è anonimo e che le risposte pervenute saranno utilizzate esclusivamente per fini statistici e per migliorare i servizi.

La ringraziamo vivamente per la sua collaborazione.

Il Direttore dell'Archivio storico

Fabio Zucca

SEZIONE I

Sesso

- F
- M

Cittadinanza

- Italiana
- UE (Paese _____)
- Altra (Paese _____)

Fascia d'età

- sino a 25 anni
- 26-35 anni
- 36-50 anni
- oltre i 50 anni

Titolo di studio

- Licenza media
- Diploma di scuola media superiore
- Laurea
- Dottorato
- Altro

Ambito di attività

- Studente scuole medie superiori
- Studente universitario
(facoltà _____)
- Dottorando o Borsista
- Docente universitario
- Docente scolastico
- Studioso per interessi propri
- Professione _____
- Altro _____

SEZIONE II

VALUTAZIONE DEI SERVIZI DELL'ARCHIVIO

Le chiediamo di dare una valutazione dei servizi erogati dall'Archivio, assegnando un punteggio da 1 a 5, dove 1 esprime la valutazione più bassa e 5 quella più alta.

Indichi la casella **n.v. (non valutabile)** nel caso in cui non conosca o non si avvalga del servizio.

Come valuta:

1.	Orario di apertura	1	2	3	4	5	n.v.
2.	Informazioni <i>on line</i> sui servizi	1	2	3	4	5	n.v.
3.	Accesso facilitato per utenti con ridotta capacità motoria	1	2	3	4	5	n.v.
4.	Disponibilità del materiale fruibile	1	2	3	4	5	n.v.
5.	Unità archivistiche fornite/richiedibili al giorno	1	2	3	4	5	n.v.
6.	Assistenza di personale qualificato alla ricerca	1	2	3	4	5	n.v.
7.	Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca	1	2	3	4	5	n.v.
8.	Possibilità di effettuare fotocopie e riproduzioni digitali	1	2	3	4	5	n.v.
9.	Tariffario delle riproduzioni	1	2	3	4	5	n.v.
10.	Possibilità di fruire dei servizi a distanza	1	2	3	4	5	n.v.
11.	Informazioni e orientamento ricevuti telefonicamente o per corrispondenza	1	2	3	4	5	n.v.
12.	Tempi di risposta	1	2	3	4	5	n.v.

SEZIONE III

VALUTAZIONE DEL CONFORT E DEI SERVIZI DI ASSISTENZA

Come valuta:

1.	Tranquillità della sala di consultazione	1	2	3	4	5	n.v.
2.	Luminosità della sala di consultazione	1	2	3	4	5	n.v.
3.	Climatizzazione della sala di consultazione	1	2	3	4	5	n.v.
4.	Pulizia della sala di consultazione	1	2	3	4	5	n.v.
5.	Disponibilità e cortesia del personale	1	2	3	4	5	n.v.
6.	Capacità e competenza del personale						
7.	Chiarezza e comprensione delle indicazioni e delle informazioni ricevute	1	2	3	4	5	n.v.
8.	Capacità di risoluzione dei problemi incontrati	1	2	3	4	5	n.v.
9.	Iniziative culturali promosse dall'Archivio (mostre, convegni, seminari e presentazione di libri)	1	2	3	4	5	n.v.

SEZIONE IV

VALUTAZIONE COMPLESSIVA

Dovrebbe cortesemente dare una valutazione del servizio erogato dall'Archivio nel suo complesso, assegnando un punteggio da 1 a 5, dove 1 esprime la valutazione più bassa e 5 quella più alta.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

ASPETTI POSITIVI E NEGATIVI

Quali sono i servizi forniti dall'Archivio che ha apprezzato maggiormente?

Quali sono i servizi meno soddisfacenti?

SUGGERIMENTI

La invitiamo ad esprimere i suoi **suggerimenti** per migliorare la qualità del servizio

SEZIONE V

Com'è venuto a conoscenza dell'esistenza di questo Archivio?

- Le è stato indicato da docenti
- Le è stato indicato da altri Archivi
- Le è stato indicato da altri
- Altro _____

Da quanto tempo frequenta questo Archivio?

- Da 0 a 3 mesi
- Da 3 mesi a 1 anno
- Da 1 a 3 anni
- Oltre 3 anni

Con quale frequenza?

- Regolarmente (almeno una volta la settimana)
- Saltuariamente
- Raramente (non più di due volte l'anno)
- E' la prima volta che accede all'Archivio

Frequenta altri Archivi?

- Sì
- No