



FREIE UNIVERSITÄT BOZEN

LIBERA UNIVERSITÀ DI BOLZANO

FREE UNIVERSITY OF BOZEN · BOLZANO

Akademische Dienste | Servizi accademici | Academic services

Biblioteca universitaria sede di Bolzano

I risultati del questionario 2003 sulla soddisfazione dell'utenza

1. Introduzione

La Biblioteca della Libera Università di Bolzano,¹ a quasi sei mesi dal trasferimento nel nuovo palazzo di piazza Sernesi, ha voluto sondare mediante lo strumento del questionario il grado di soddisfazione della propria utenza. Il fine è stato quello di monitorare la qualità percepita dagli utenti dei principali servizi con particolare attenzione riguardo alle opinioni sulla nuova sede di Bolzano. L'annuncio dell'iniziativa mediante posta elettronica è stato quindi rivolto esclusivamente alla popolazione studentesca e ai docenti delle Facoltà di Bolzano e all'utenza esterna iscritta alla mailing list. I moduli sono stati inoltre esposti al banco delle informazioni e raccolti tra il 23 maggio e il 21 giugno 2003².

Il questionario, pur essendo anonimo, prevedeva una prima parte anagrafica per consentire di quantificare le risposte a livello di categoria di appartenenza (studente della LUB, docente della LUB, utente esterno, altro).

Nella prima parte del questionario l'intervistato doveva indicare il proprio grado di soddisfazione per ciascuno degli aspetti indicati (la qualità del servizio in generale, la cortesia del personale, l'orario di apertura, il catalogo online e l'accessibilità dei libri e delle risorse elettroniche) utilizzando una scala di 4 valori (molto soddisfacente, soddisfacente, non soddisfacente, molto insoddisfacente)³. La seconda parte del questionario era composta da quattro domande a risposta aperta riguardanti gli aspetti più apprezzati, le eventuali carenze, le proposte di cambiamento e la rispondenza del servizio alle esigenze degli utenti. Una domanda intendeva infine accertare l'eventuale interesse da parte degli utenti nei confronti dell'inserimento di corsi di introduzione alla ricerca bibliografica nei piani di studio della varie facoltà. Il progetto ha già portato all'attivazione di un corso presso la Facoltà di Scienze della formazione e punta all'offerta di un analogo corso presso le altre Facoltà della Libera Università di Bolzano. In calce al questionario era poi previsto uno spazio per ulteriori commenti e segnalazioni.

2. Il campione

I questionari compilati sono stati 109 e di questi soltanto 107 sono stati considerati validi (cfr. nota 3). Sono stati inoltre consegnati due messaggi rivolti alla biblioteca riportati negli allegati ma che non costituiscono parte del campione.

¹ Indicata di seguito LUB.

² Tre risposte sono pervenute tramite posta elettronica, due via fax e una tramite posta ordinaria.

³ Per uniformare questa rilevazione alle altre adottate presso la LUB, la scala di valori ha previsto il valore di 1 come massimo negativo e di 4 come massimo positivo. Nonostante questo fosse esplicitato nel testo, sono state segnalate interpretazioni errate in alcuni questionari, i cui compilatori hanno chiaramente inteso il valore di 1 come massimo positivo. L'errore è evidente in due questionari dove nella parte in cui è stato chiesto di esprimere un punteggio è riportato un giudizio molto negativo nettamente in contrasto con i giudizi espressi per le domande a risposta aperta. I due casi citati sono stati esclusi dal campione per manifesta contraddittorietà delle risposte.

Il campione rappresenta il 5,7% degli utenti iscritti presso la sede di Bolzano.⁴ Il campione è costituito per il 67,3% da studenti (categoria che rappresenta il 45,5% dell'utenza target⁵), per il 16,8% da utenti esterni (il 34,9% dell'utenza target) e per il 6,6% da docenti (il 13,8% dell'utenza target). Il 9,3% non ha specificato la categoria di appartenenza. Il campione degli intervistati rispecchia quindi soprattutto l'opinione della popolazione studentesca.

Fig. 1:

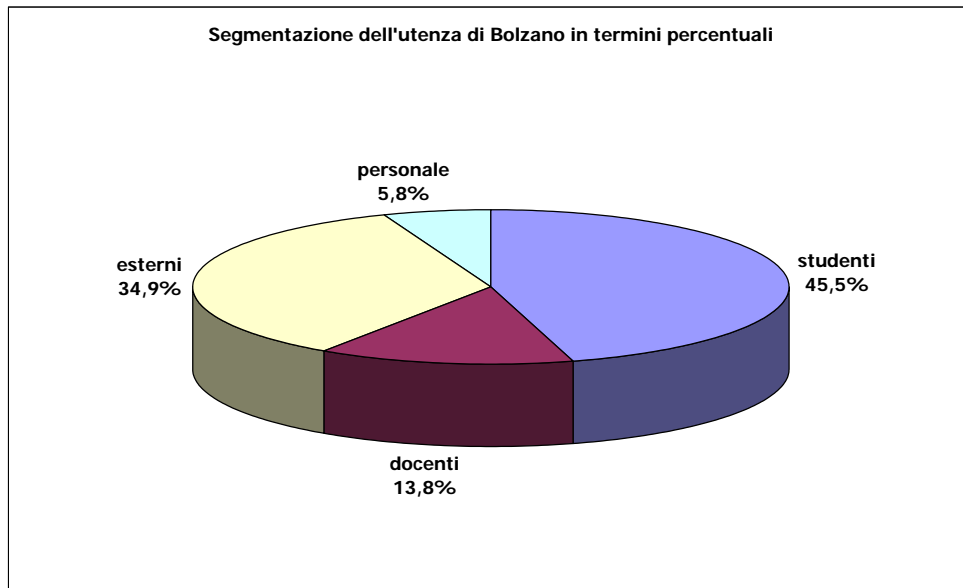
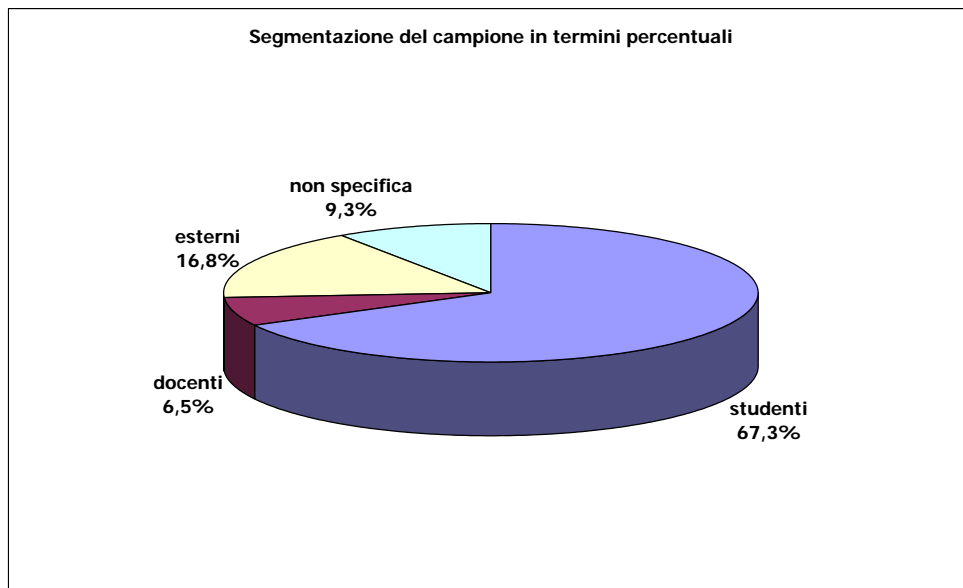


Fig. 2:



⁴ I dati di riferimento sono ricavati dal report trimestrale della Biblioteca: gli utenti di Bolzano iscritti al 31 marzo 2003 erano 1864. Di questi: 1214 utenti interni (848 studenti, 258 docenti, 108 dipendenti) e 650 utenti esterni (utenti che nel corso degli ultimi 365 giorni si sono iscritti o hanno rinnovato l'iscrizione).

⁵ Con utenza target si intende qui il totale degli utenti potenziali interni (l'insieme degli studenti iscritti alla LUB, dei docenti, del personale e degli utenti esterni che hanno rinnovato l'iscrizione nel corso degli ultimi 365 giorni).

3. Analisi dei risultati

3.1. Il grado di soddisfazione rispetto ai principali aspetti

Riportiamo qui i risultati complessivi riguardo alle singole risposte, cominciando dalla prima domanda: "Esprimi il tuo grado di soddisfazione relativamente agli aspetti riportati di seguito".

Tab. 1: Riepilogo in termini percentuali

	molto insoddisfacente	non soddisfante	soddisfante	molto soddisfante	non risponde
Qualità del servizio della Biblioteca >>	4,7	4,7	52,3	38,3	0,0
studenti	1,4	5,6	51,4	41,7	0,0
docenti	0,0	0,0	28,6	71,4	0,0
esterni	5,6	0,0	61,1	33,3	0,0
non specifica	30,0	10,0	60,0	0,0	0,0
Cortesia del personale >>	5,6	13,1	33,6	45,8	1,9
studenti	2,8	15,3	34,7	44,4	2,8
docenti	0,0	0,0	14,3	85,7	0,0
esterni	5,6	11,1	38,9	44,4	0,0
non specifica	30,0	10,0	30,0	30,0	0,0
Orario di apertura >>	9,3	15,0	43,0	29,0	3,7
studenti	5,6	18,1	44,4	30,6	1,4
docenti	0,0	0,0	71,4	14,3	14,3
esterni	16,7	5,6	38,9	27,8	11,1
non specifica	30,0	20,0	20,0	30,0	0,0
Catalogo online (OPAC) >>	2,8	17,8	44,9	29,9	4,7
studenti	1,4	15,3	48,6	31,9	2,8
docenti	0,0	0,0	71,4	14,3	14,3
esterni	5,6	27,8	27,8	27,8	11,1
non specifica	10,0	30,0	30,0	30,0	0,0
Accesso ai libri >>	3,7	19,6	51,4	21,5	3,7
studenti	1,4	25,0	51,4	19,4	2,8
docenti	0,0	0,0	42,9	57,1	0,0
esterni	11,1	5,6	50,0	22,2	11,1
non specifica	10,0	20,0	60,0	10,0	0,0
Accesso alle risorse elettroniche >>	8,4	18,7	39,3	23,4	10,3
studenti	4,2	20,8	48,6	19,4	6,9
docenti	0,0	14,3	14,3	28,6	42,9
esterni	16,7	5,6	33,3	27,8	16,7
non specifica	30,0	30,0	0,0	40,0	0,0

Il giudizio prevalente si attesta per quasi tutte le voci sul soddisfacente, ad eccezione della cortesia del personale per la quale il giudizio è molto soddisfacente.

Sommando i valori positivi (soddisfacente e molto soddisfacente) e negativi (non soddisfacente e molto insoddisfacente) si può notare come la qualità generale del servizio e la cortesia del personale ricevano le percentuali più alte di giudizi positivi, rispettivamente il 90,6% e il 79,4% (cfr. il seguente grafico). Pur essendo i giudizi positivi sempre prevalenti, gli aspetti che ricevono invece una più alta percentuale di giudizi negativi sono l'accesso alle risorse elettroniche (il 27,1%) e l'orario di apertura (il 24,3%).

Fig. 3

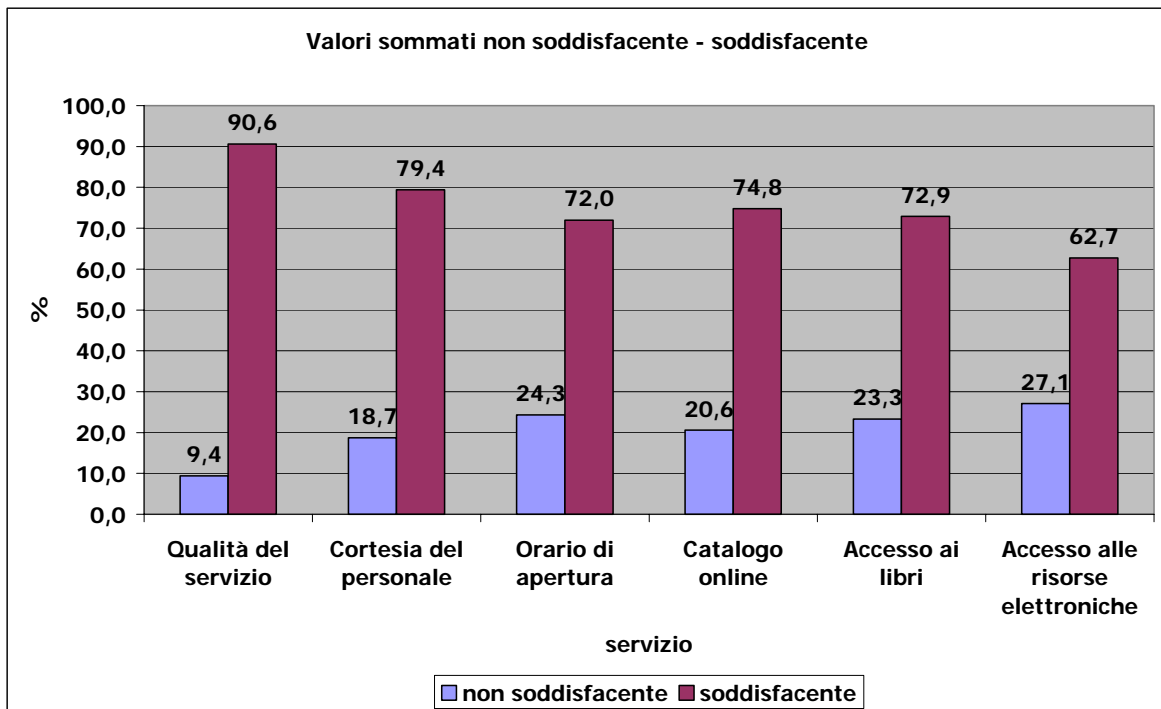


Fig. 4

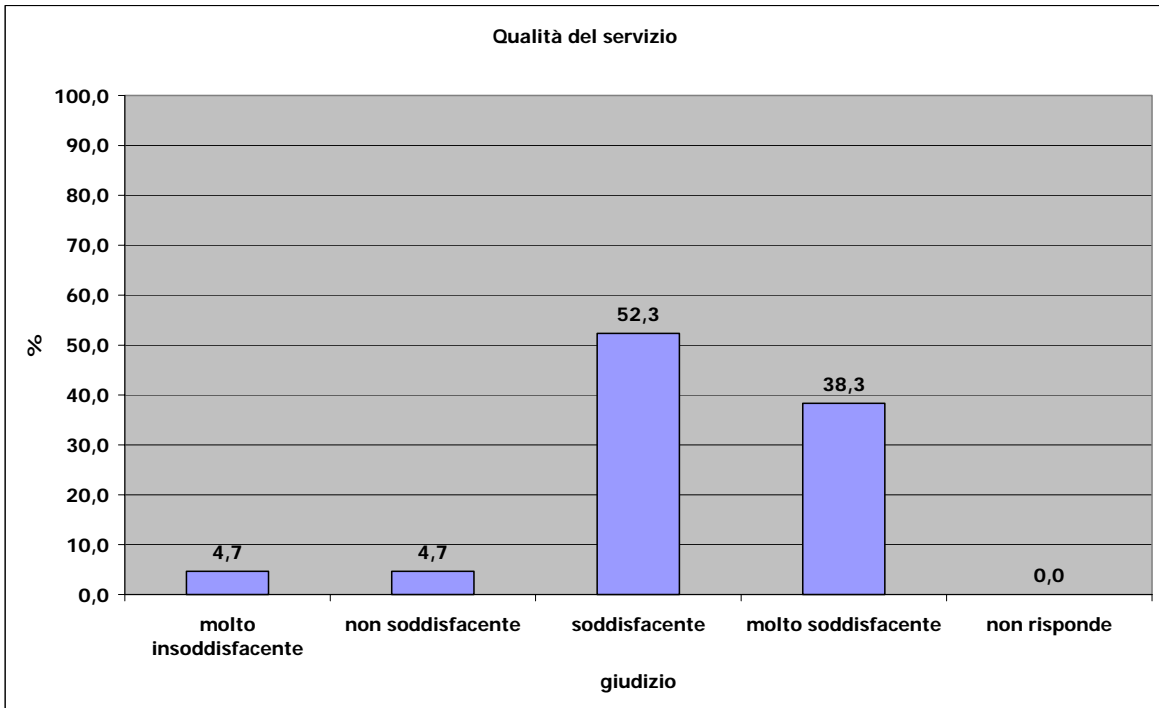


Fig. 5

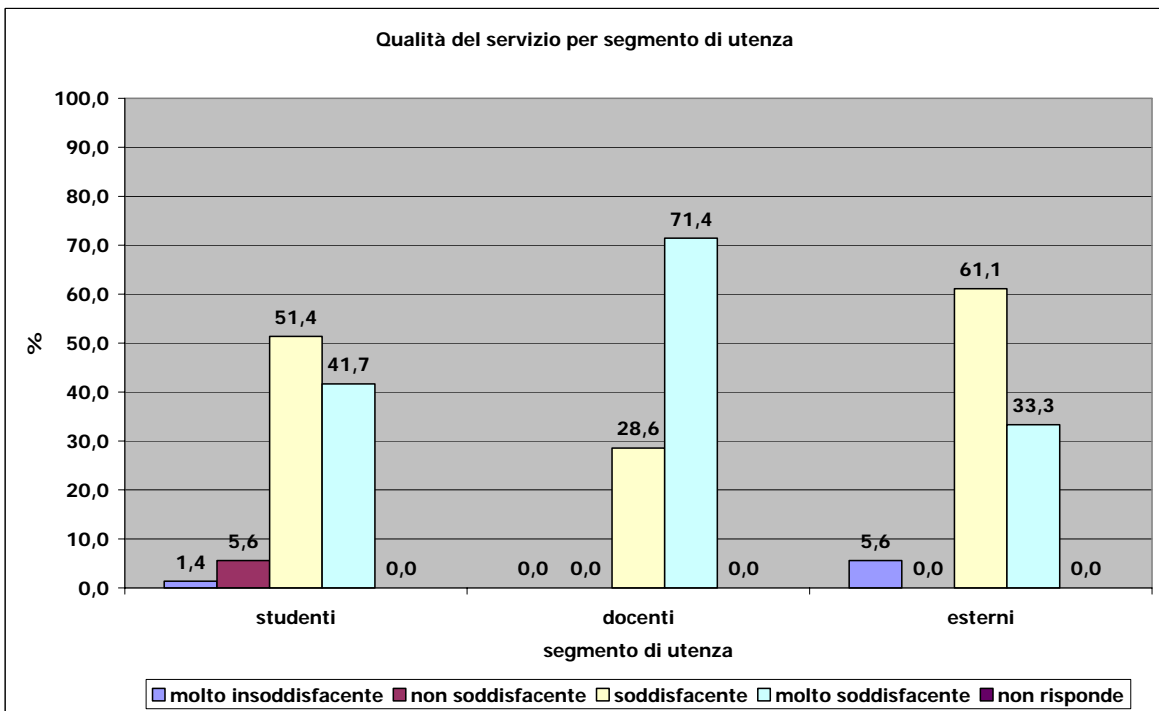


Fig. 6

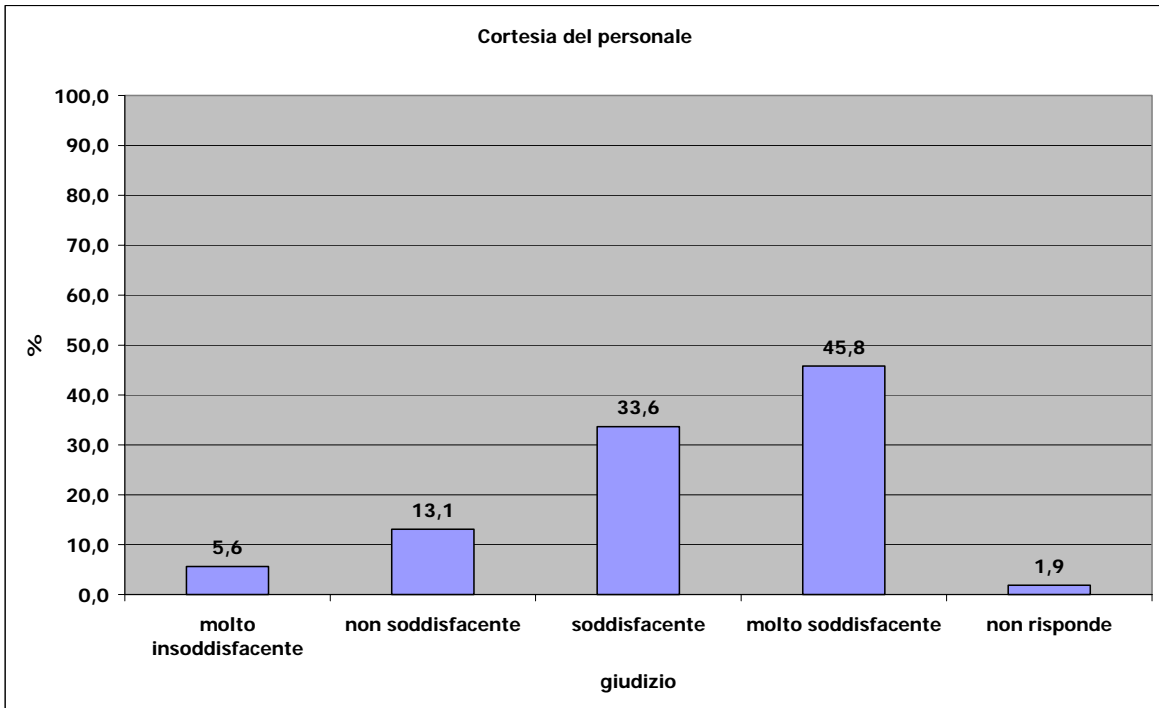


Fig. 7

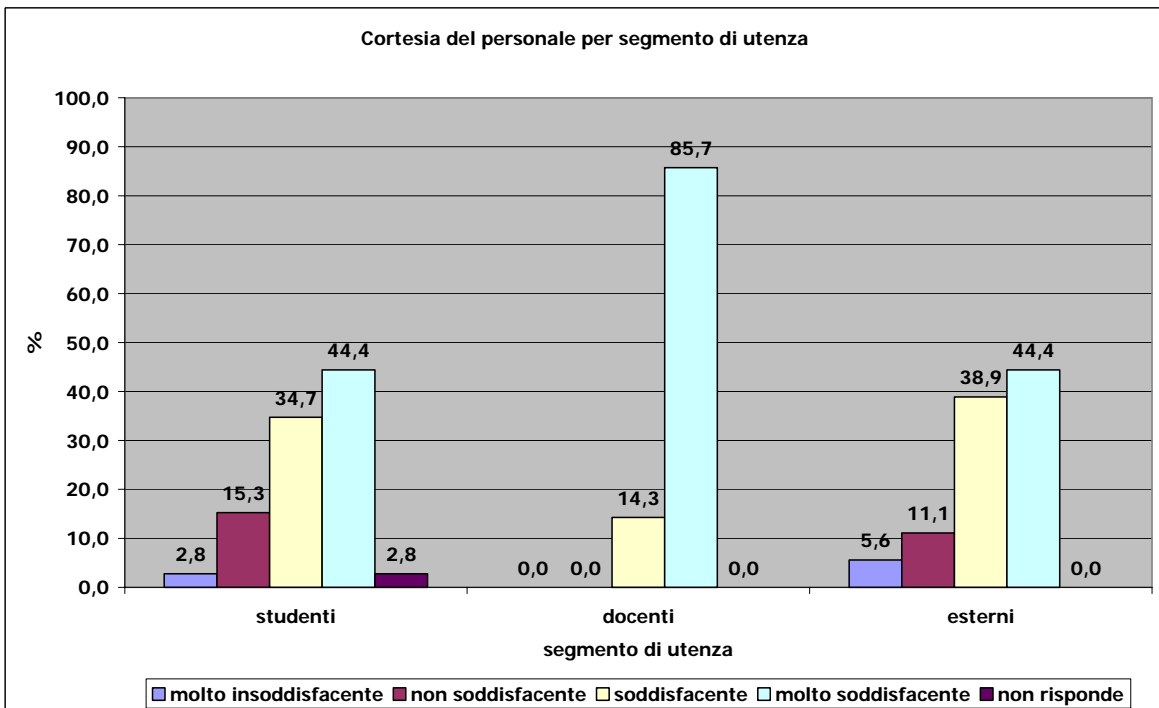


Fig. 8

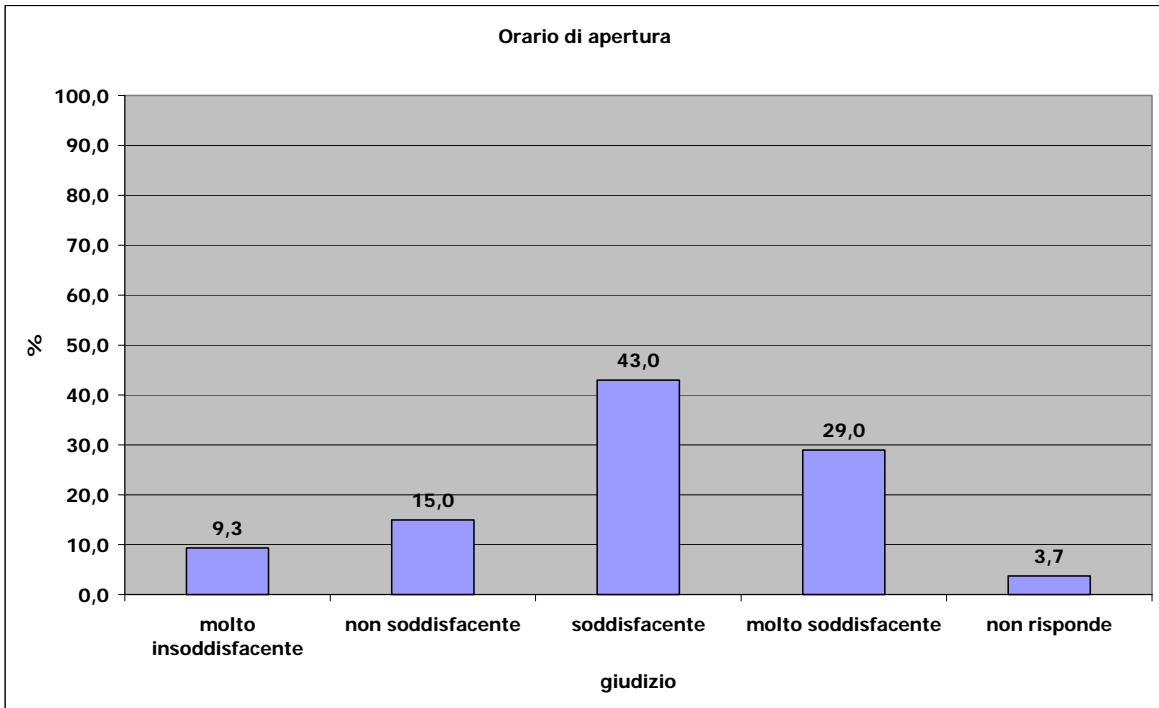


Fig. 9

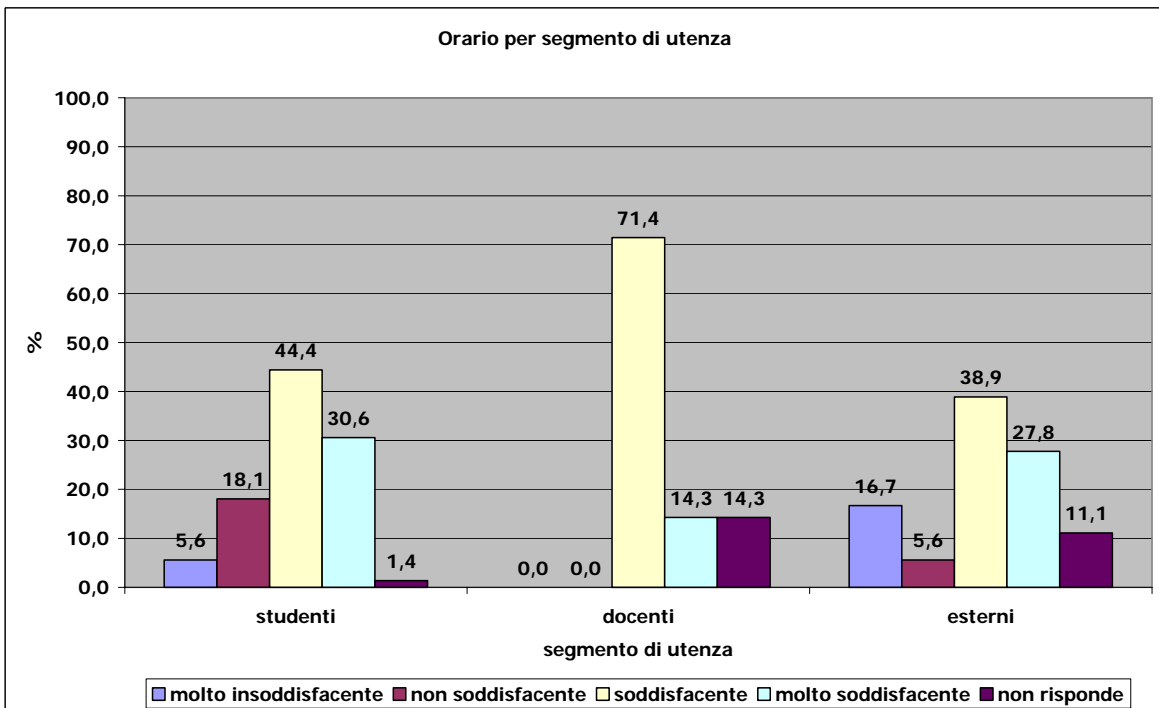


Fig. 10

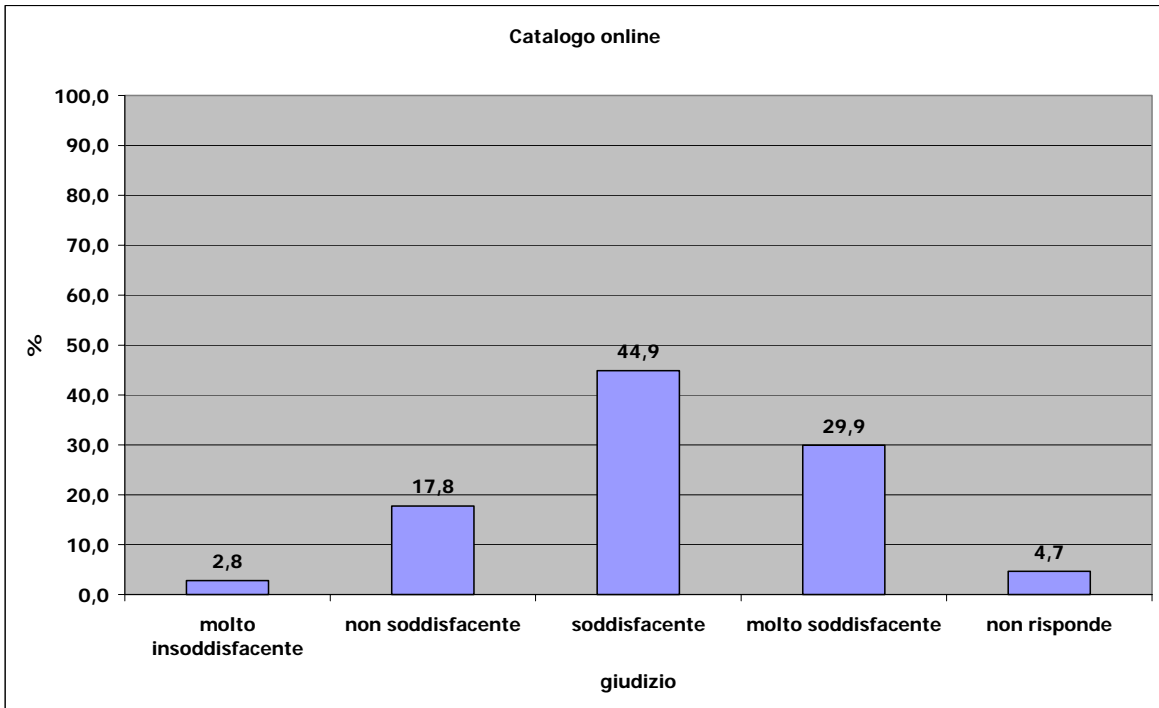


Fig. 11

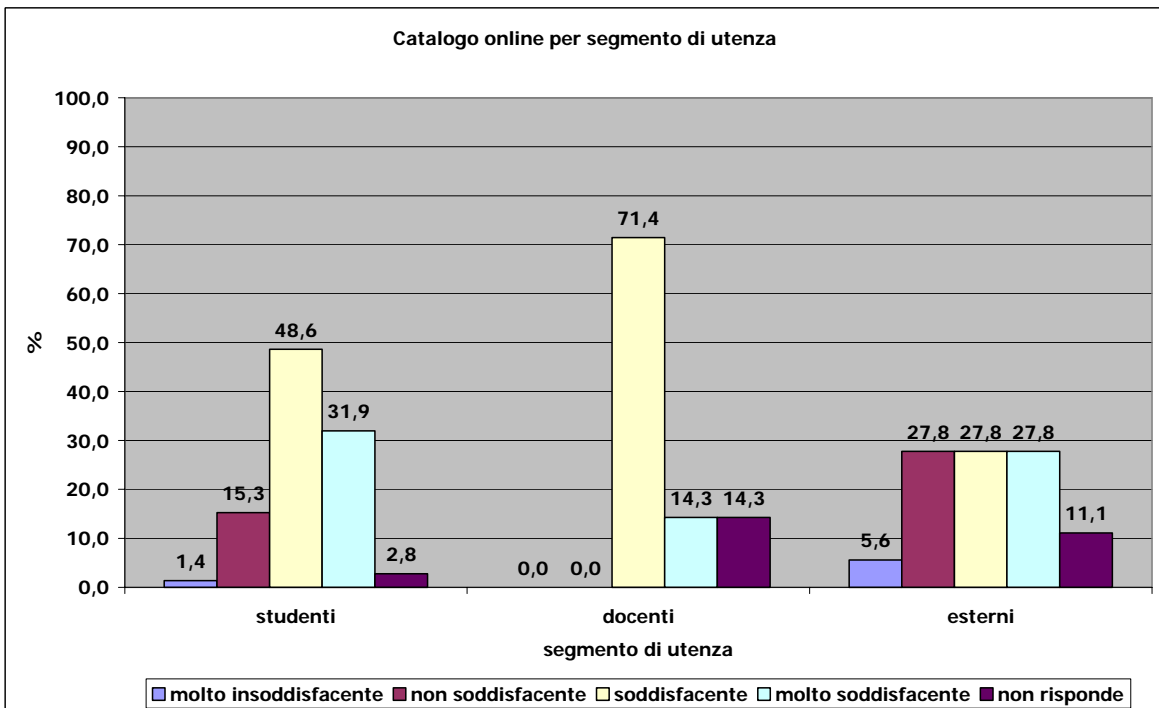


Fig. 12

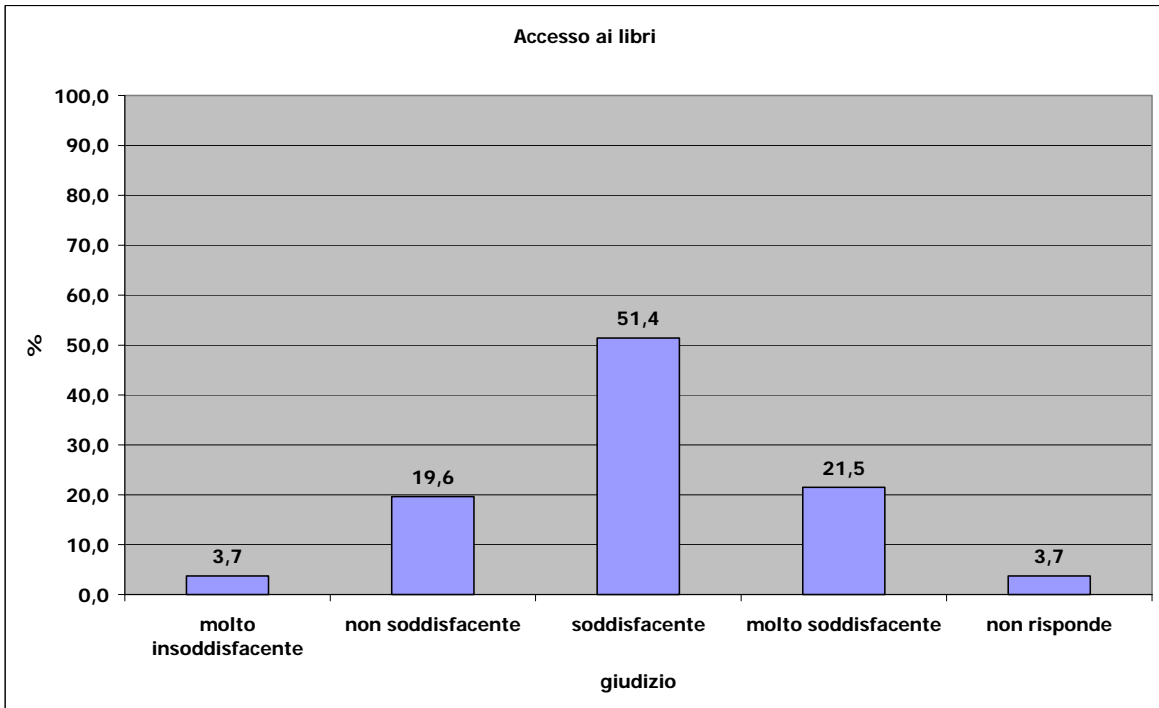


Fig. 13

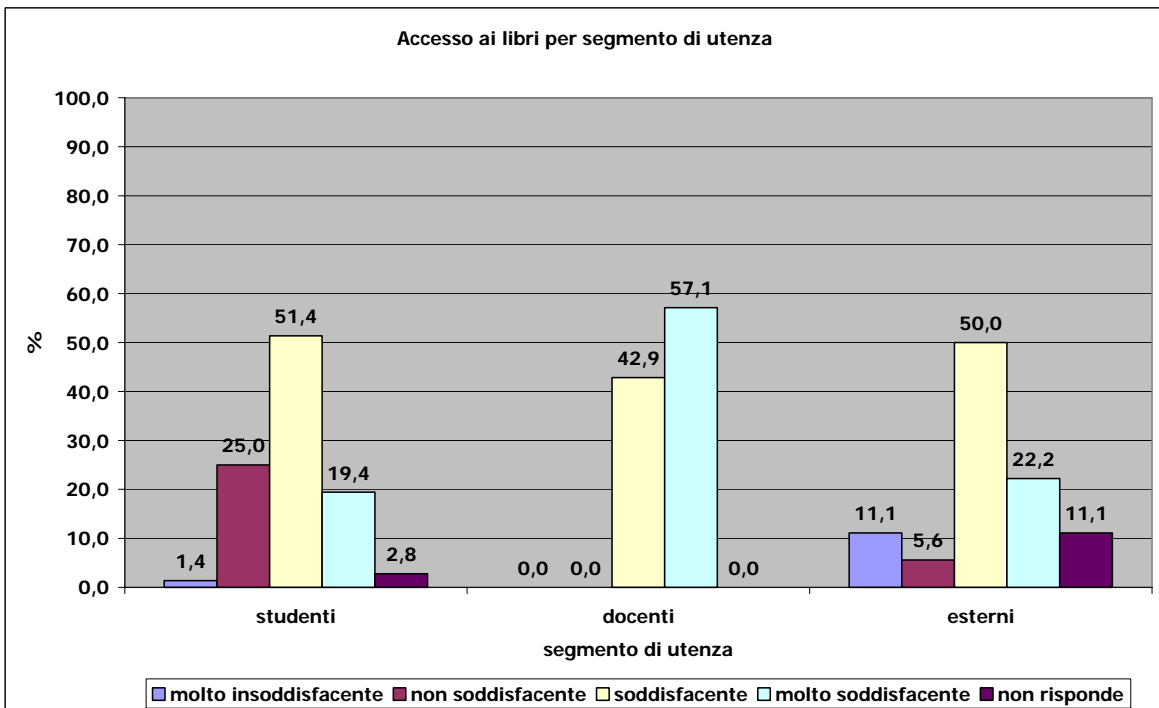


Fig. 14

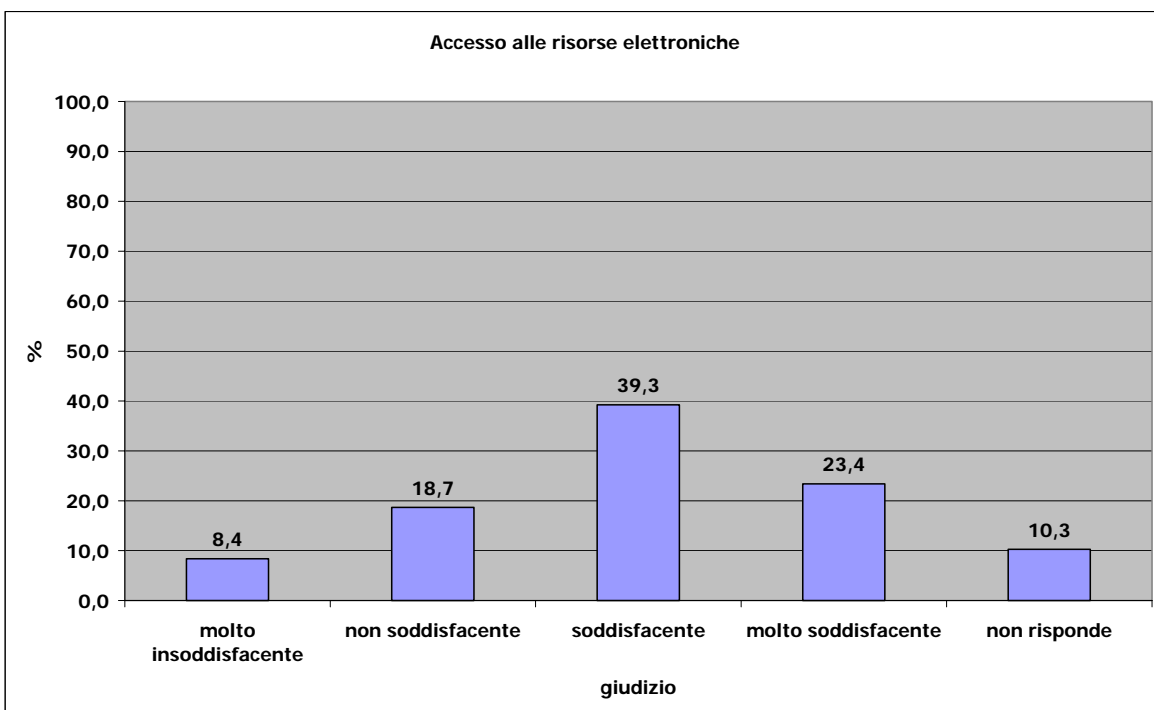
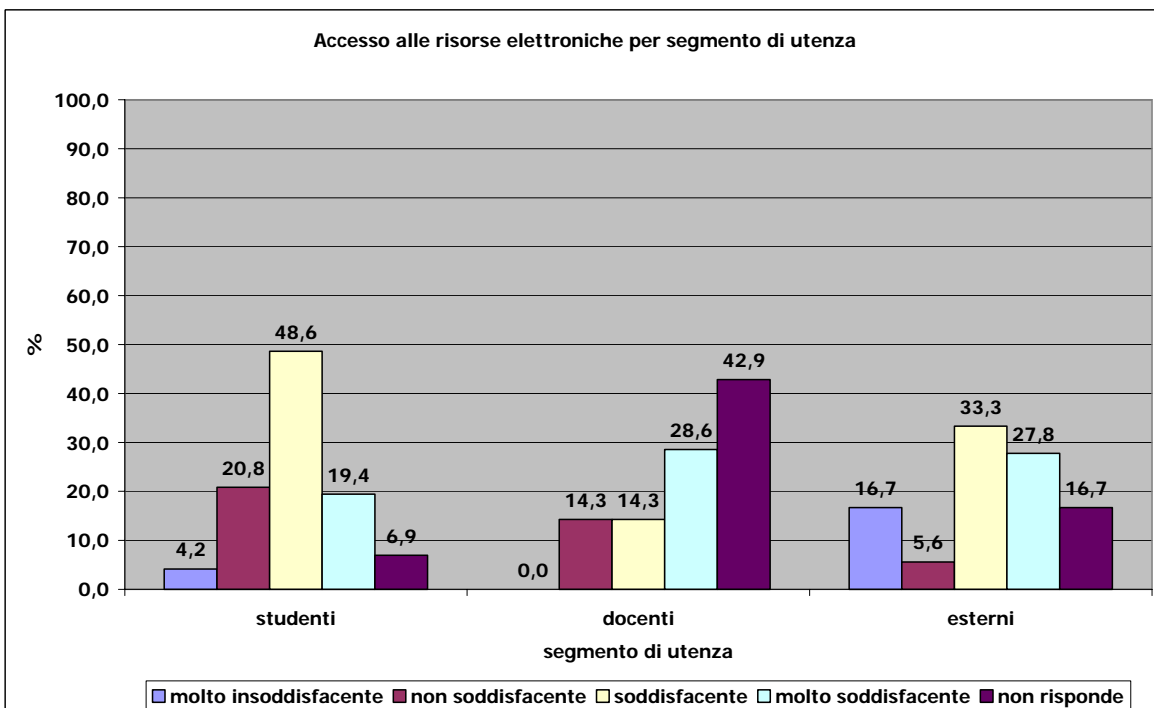


Fig. 15



3.2. Cosa apprezzano maggiormente gli utenti?

La seconda domanda del questionario chiedeva agli intervistati di indicare gli aspetti maggiormente apprezzati. Rimandiamo agli allegati per l'elenco completo delle risposte che si possono ricondurre a quattro aspetti che, in ordine decrescente, più frequentemente riguardano: gli spazi, i servizi, lo staff, e il patrimonio.

Il nuovo edificio che ospita la Biblioteca raccoglie il maggior numero di segnalazioni positive. Gli **spazi** ampi e luminosi, l'architettura del palazzo, la posizione centrale, la presenza di spazi con funzioni differenziate (aule per i lavori di gruppo, carrels, aule PC), i posti a sedere e l'arredamento sono molto apprezzati. Sono segnalati i mezzi messi a disposizione degli utenti (stampanti, fotocopiatrici, PC), il generale orientamento all'utente e **servizi** quali la possibilità di richiedere materiale della sede di Bressanone, di presentare proposte d'acquisto e di prenotare i prestiti, il prestito interbibliotecario, le banche dati, l'apertura serale fino alle ore 22, la comunicazione tramite posta elettronica, l'accesso diretto ai libri, la disponibilità dei libri di testo in più copie, i libri a disposizione dei docenti. Lo **staff** è apprezzato per l'efficienza, la cortesia, la disponibilità, l'assistenza prestata e la flessibilità dimostrata in caso di problemi. Alcuni utenti segnalano come caratteristica particolarmente positiva la grande disponibilità e varietà di testi e la qualità del patrimonio documentario. Diverse sono le segnalazioni entusiastiche.

3.3. Le carenze e le proposte di cambiamento

Il **divieto di introdurre borse e zaini** all'interno della Biblioteca sembra essere l'aspetto più insopportabile per gli utenti.

Molte segnalazioni riguardano poi le **carenze strutturali del nuovo edificio** che ospita la Biblioteca: viene lamentata soprattutto l'assenza di **aria condizionata** e il fastidioso rumore causato dal rivestimento ligneo delle **scale**. Alcuni studenti lamentano la mancanza di una **separazione netta tra spazi** per lo studio e spazi per l'utilizzo dei PC. Strettamente legato al punto precedente quello delle lamentele per l'eccessiva **confusione** all'interno della Biblioteca, non solo per fattori ambientali (le scale, i continui lavori in corso all'interno dell'Università), ma anche per il **comportamento degli utenti** che utilizzano telefoni cellulari, parlano ad alta voce, utilizzano i computer per scopi non strettamente legati allo studio e mangiano nelle sale di lettura disturbando chi vuole concentrarsi. Molti utenti richiedono una maggiore severità da parte del personale nel far rispettare i divieti.

Alcuni studenti lamentano la presenza di un numero non adeguato di libri di testo e un **patrimonio** ancora troppo limitato. L'estensione dell'**orario di apertura** viene richiesta soprattutto per il fine settimana, il sabato pomeriggio in particolare.

Per quanto concerne l'**accesso alle risorse elettroniche** si lamenta soprattutto l'impossibilità di collegarsi alla rete mediante i computer portatili e la necessità di offrire un numero maggiore di macchine

e più veloci (soprattutto da parte dell'utenza esterna). Viene inoltre richiesta l'attivazione dell'accesso alle risorse elettroniche anche da casa. Soprattutto da parte dei docenti si lamentano le **lunghe attese per le ordinazioni** di materiale della Biblioteca.

Per quanto riguarda le **proposte**, oltre alle soluzioni avanzate per risolvere i problemi sopra elencati sono richieste: la durata dei prestiti più estesa per i laureandi, la riduzione dei diritti di mora in caso di mancata restituzione dei libri entro i termini stabiliti, la possibilità di prendere in prestito le riviste di design, di utilizzare gli spazi della Biblioteca per mostre e installazioni artistiche, l'apertura di un bar interno alla biblioteca, l'allestimento di uno spazio con divani e poltrone per la lettura delle riviste e l'arredamento della terrazza per poterla sfruttare meglio durante l'estate.

3.4. Servizi e disservizi

La quarta domanda chiedeva all'utente: "L'ultima volta che ti sei rivolto alla Biblioteca di persona, per telefono o via e-mail hai ricevuto il servizio richiesto? Se hai risposto no, che tipo di problema hai riscontrato?".

Fig. 16

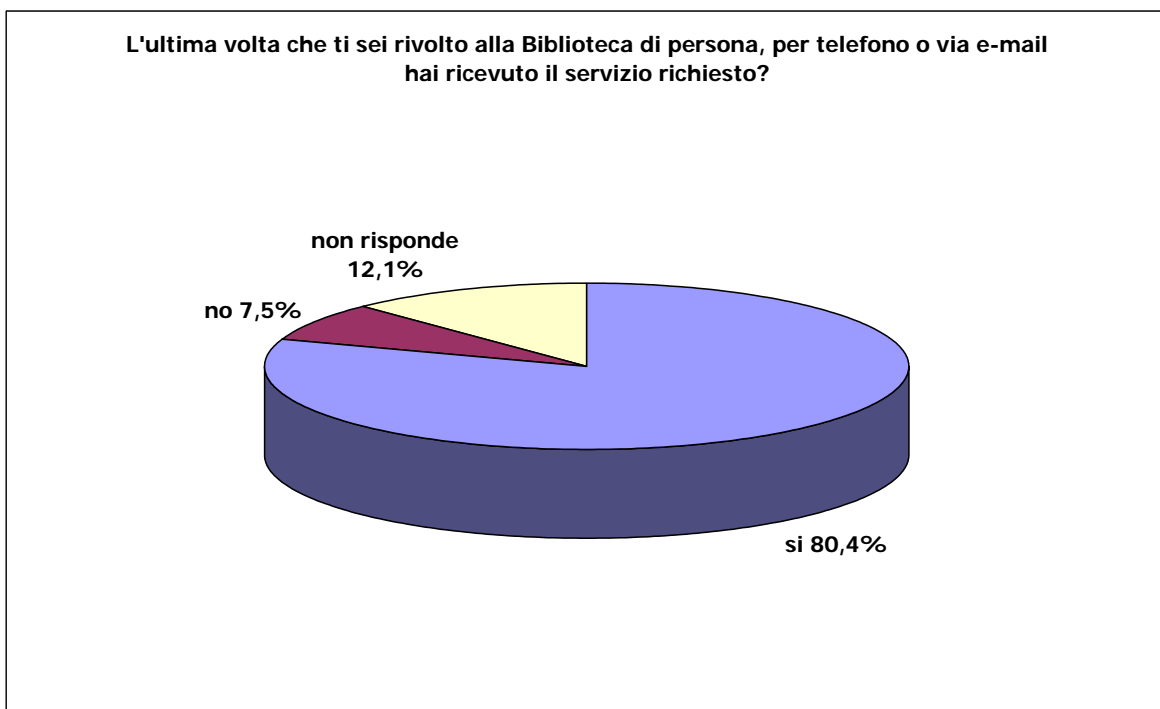
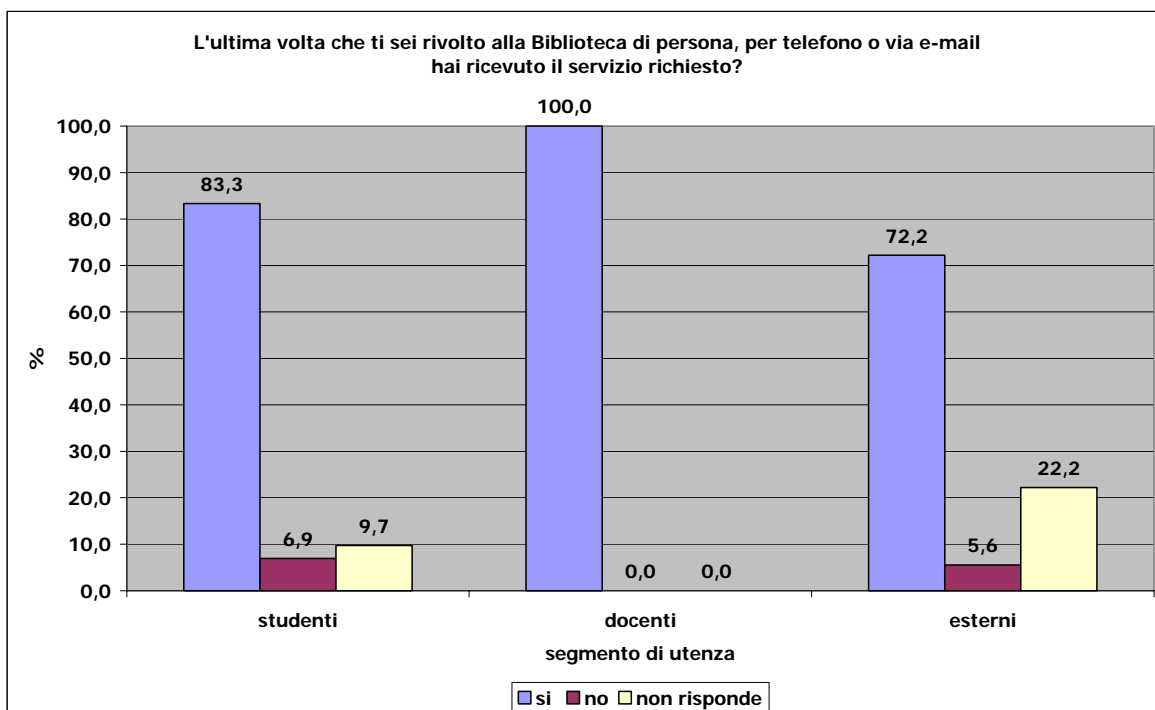


Fig. 17



Per quanto riguarda la rispondenza tra attese dell'utente e servizio offerto il risultato è molto positivo. Le segnalazioni di particolari disservizi sono state soltanto 6 (il 5,61%) e non si rilevano disservizi di un particolare tipo (per l'elenco completo si vedano gli allegati).

4. I corsi di formazione

La risposta alla quinta domanda "Ritieni utile l'organizzazione di corsi di introduzione alla ricerca bibliografica e all'utilizzo delle risorse della Biblioteca legati al sistema dei crediti formativi? Se hai risposto sì, in quale forma: lezione frontale, esercitazione, lavoro di gruppo o altro?" è stata inequivocabile. La maggioranza assoluta degli utenti, soprattutto i docenti, ritiene utile l'organizzazione di simili corsi. Meno sensibili alla questione sembrano essere, come era prevedibile, gli utenti esterni.

La maggior parte degli utenti si esprime soprattutto a favore di una combinazione di teoria e pratica attraverso la presentazione di casi di studio. Per l'elenco completo delle risposte rimandiamo come sempre agli allegati.

Fig. 18

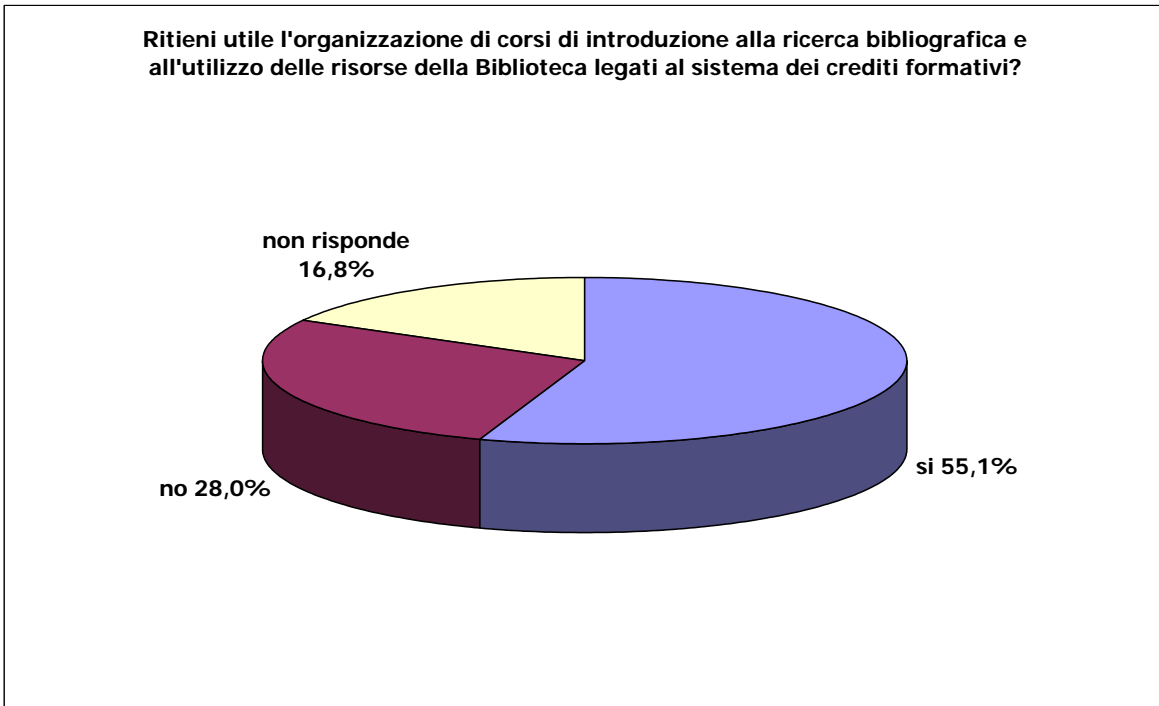
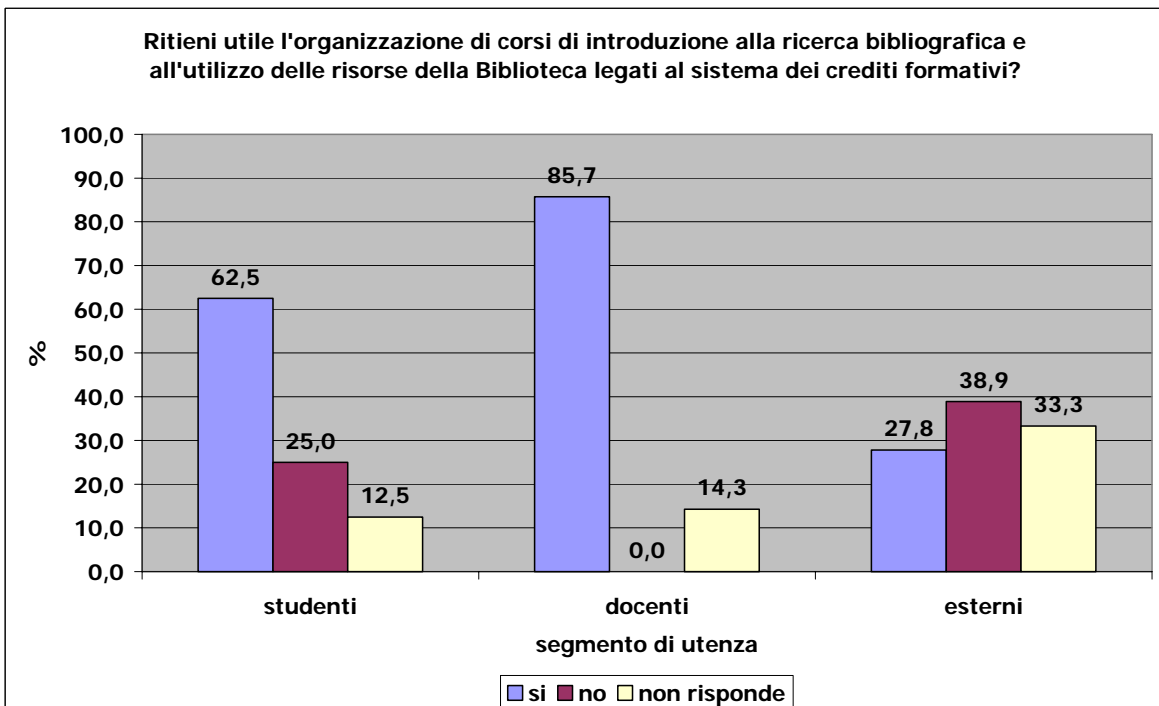


Fig. 19



Considerazioni finali: le risposte da parte della Biblioteca

Il bilancio dell'iniziativa è positivo: l'utenza apprezza quanto offerto e per diversi aspetti la biblioteca dimostra di assolvere il proprio compito realizzando la missione del servizio. Anche il dato relativo all'offerta di corsi di formazione incoraggia a proseguire nella strada intrapresa. Sono però i dati critici emersi dal sondaggio che devono costituire oggetto di un'attenta riflessione soprattutto in questa nuova fase di crescita ed è necessario rispondere ai reclami segnalati. Alcuni problemi sono stati nel frattempo risolti (ad esempio l'assenza di uno **scanner** o **l'accesso alla rete per i portatili**). Alcune segnalazioni rilevano invece una non completa conoscenza da parte di alcuni utenti delle procedure e delle possibilità già offerte o segnalano singoli disservizi. La Biblioteca si impegna ad inoltrare ai responsabili le segnalazioni relative a problemi che non sono di sua diretta competenza (computer, pulizia, crediti di stampa etc.).

I **problemi del nuovo edificio** sono ben presenti, la biblioteca ad esempio ha già incaricato i tecnici di trovare una soluzione per il problema del rumore delle scale rafforzato dall'acustica non ottimale dell'edificio. La terrazza sarà arredata per la prossima primavera. Per quanto riguarda poi le cattive abitudini di **utenti poco rispettosi**, come richiesto da più parti, il personale di turno al servizio informazioni ha già intensificato i controlli in sala per far rispettare l'assoluto silenzio e il divieto di utilizzo di telefoni cellulari.

La mancata **separazione tra gli spazi** per l'utilizzo dei computer e quelli per i quali è previsto l'assoluto silenzio è stata una scelta fatta consapevolmente in fase di progettazione: la soluzione della commistione tra funzioni diverse è sembrata la più adatta alle esigenze degli utenti che si trovano a lavorare in maniera interattiva in un ambiente informativo "ibrido" - cartaceo ed elettronico - che spesso apprezzano l'attuale disposizione. Il **divieto di introdurre le borse** nelle sale di lettura non vede purtroppo altre soluzioni praticabili: la cancellazione del divieto comporterebbe un aumento della frequenza dei controlli che sarebbero altrettanto fastidiosi per l'utenza. Anche gli **armadietti** a moneta, già sperimentati nella vecchia sede della Biblioteca, non saranno più utilizzati perché questa soluzione permette soltanto a pochi utenti di occupare per periodi troppo lunghi tutti gli armadietti disponibili. Da ottobre gli studenti hanno la possibilità di prendere in affitto gli armadietti per un periodo di 6 mesi.

Per quanto riguarda **l'accesso alle risorse in rete**, la Biblioteca ha già presentato richiesta di finanziamento per l'acquisto di computer in maniera tale da mettere a disposizione degli utenti esterni più macchine. L'accesso ad Internet per questa categoria di utenti ora non è più gratuito e avviene soltanto mediante chip card: questo, con l'aumento del numero delle postazioni e il nuovo sistema di prenotazione del PC, dovrebbe rendere più semplice la gestione del servizio e limitare la presenza fissa di pochi. L'accesso alle banche dati e alle riviste elettroniche da casa, finora possibile esclusivamente per alcuni prodotti editoriali, è ora realtà ed è quindi possibile collegarsi alla rete del campus anche dall'esterno. La proposta di aumentare il numero degli accessi a Datastream, per via del costo delle licenze e dell'attuale utilizzo della banca dati, non può essere accolta.

Per quanto riguarda il tradizionale **servizio di prestito**, il prestito prolungato per i laureandi diventerà possibile quando si sarà trovata la soluzione tecnica che consentirà la distinzione in sottogruppi all'interno della categoria degli studenti nell'archivio degli utenti della Biblioteca. L'ammontare delle multe in caso di restituzione in ritardo non subirà variazioni: la Biblioteca ritiene giusto che paghi chi trattiene un libro a danno di altri utenti, avendo comunque la possibilità di prorogare per tempo il prestito.

A proposito del **patrimonio librario**: il numero di copie dei libri di testo al momento è già molto alto. Il materiale per i singoli corsi viene scelto dalla Biblioteca in collaborazione con i docenti che devono eventualmente segnalare la necessità di copie aggiuntive. Non è prevista per ora la costituzione di una raccolta specializzata in letteratura. Per quel che concerne la velocità dei fornitori nella consegna degli ordini, va ricordato che la Biblioteca valuta regolarmente l'operato dei partner e si impegna a migliorare il sistema di controllo soprattutto per quanto riguarda i solleciti che al momento non sono gestibili in automatico. Per la richiesta di una **descrizione più dettagliata** dei testi in catalogo, si ricorda che per alcune pubblicazioni sono già disponibili in linea gli indici dei libri e che è in fase di studio la possibilità di ampliare questo servizio ad altri tipi di pubblicazioni.

Allegato: Le risposte alle singole domande suddivise per segmenti di utenza.

Si riportano di seguito, trascrivendole fedelmente, tutte le risposte raccolte.

1. "Esprimi il tuo grado di soddisfazione relativamente agli aspetti riportati di seguito"

Studenti

Zu 1.2. !

Zu 1.2. mit einzelnen Ausnahmen

Zu 1.2. kommt auf den Mitarbeiter an. Einige sind nett, andere weniger!

Zu 1.6. noch nie versucht

Zu 1.3. Samstag ev. ab 8:30 wäre sehr sinnvoll

Zu 1.6. Computer brauchen bis 1 (!) Std. Für das Log-in!

2. Che cosa apprezzi maggiormente della nuova sede della Biblioteca?

Docenti

Dass ich als Dozentin neue Bücher vorschlagen kann.

Penso che ora, come prima, ciò che è maggiormente di valore per me è l'efficienza e la cortesia del personale.

Hilfe beim recherchieren und bestellen von Medien

Kommunikation via E-mail

OPAC (ist allerdings optimierbar)

Spazi – Effizienz del servizio

Geräumigkeit / angenehmes Arbeitsklima / Lese- u. Schreibmöglichkeit / Arbeitstische

La disponibilità di testi scolastici per la preparazione degli studenti.

Handapparat und Zugang zu elektronischen Ressourcen.

Gute persönliche Betreuung.

Esterni

Spazi / disponibilità patrimonio librario

Freundlichkeit, Offenheit, Ruhe

Qualità del servizio e posizione della Biblioteca

Die Qualität der Bücher. Die Möglichkeit Bücher aus Brixen in Bozen abholen zu können.

Il silenzio, la pulizia, l'area giornali, l'ordine via Internet dei libri!

Accesso diretto ai libri.

Lo spazio, la possibilità di fare fotocopie e stampare. Buona varietà e disponibilità di testi.

Die zentrale Lage, die Atmosphäre, die Benutzer verteilen sich sehr gut auf den großen Raum.

Geräumigkeit, saubere WC's, hell, Räume für Gruppen

Tutto.

Varietà degli argomenti dei libri, spaziosità degli ambienti, accesso a Internet.

Le strutture e i mezzi a disposizione, vedi computer, fotocopiatrici, libri.

Gli spazi.

Die großteils aktuellen Ausgaben.

Studenti

Gute Lerngelegenheit.

Spazio, luce per ogni posto.

Sehr angenehme, räumliche Atmosphäre. Man kommt gerne und bleibt gerne. Endlich das Gefühl, sich in einer richtigen Universitätsbibliothek zu befinden.

Öffnungszeiten bis 22 Uhr / Samstags, Suchsystem per Computer, Ausleihmöglichkeit, Zeitschriften.

Angenehme Atmosphäre, freundliche Mitarbeiter.

Die vielen Computer und die Tische zum Studieren / Lernen.

La struttura del legno e il contrasto con il cemento.

Struttura, servizi, è comoda.

Viele Computer.

Spazio, carrels.

Geräumigkeit, Atmosphäre,

Distanz, offen, Freiraum zwischen Tischen.

Geräumlichkeit, Entgegenkommen der Mitarbeiter, PC-Räume.

Molto spazio.

Offenheit des Raumes, Stille.

Freier Platz für Bücher für die nächsten 50 Jahre.

Aula 4. Stock zum Lernen.

La disponibilità di computers e gli spazi tranquilli.

Gli spazi e l'ambiente accogliente.

Viel Platz, genug Licht!

Die Möglichkeit einen freien Arbeitsplatz zu finden.

Viele Tische.

Ruhe, Platz, Lernmöglichkeit.

Dass eine reiche Auswahl herrscht an Werken zu den verschiedensten Themen und Bereichen.

Lo spazio.

Ampi spazi, luce.

Computerraum 3. Stock.

Gli orari di apertura.

Tanti posti di lavoro.

Die Carrel.

Großzügige Studiermöglichkeit.

La luce e la temperatura.

Viele Computer, mehr Platz.

Internet.

Viel Platz und Licht, moderne Einrichtung

Der viele Platz.

Che posso ordinare libri anche da altre biblioteche, oltre confine!

Viel Platz, Studios zum Lernen.

Angebot an Computern, viel Platz.

Die neuen Möglichkeiten einen ruhigen Platz zu finden.

Die Ruhe, der Platz, die Computer.

Benutzerorientierung.

Möglichkeit Bücher zu bestellen.

Viele Gelegenheiten zum Sitzen, Studieren. Die Aufenthaltsräume.

Puoi prenotare i libri.

Hilfsbereitschaft.

Licht, große Räume. Übersichtlich.

I PC nella sala al terzo piano.

Die vielen Computer, die Carrels.

Vielerlei Informationen, Anzahl der Bücher, leichter Zugang zum PC.

Gli spazi aperti e la luce, le aule studio grandi e piccole.

Viel Platz, Fernleihe, Carrels.

Ambiente

Die Architektur, Platz zum Lernen, mehr Computer, mehr Lehrbücher.

Platzangebot zum Lernen, Übersichtlichkeit.

Den Computerraum im 3. Stock, die Auswahl an Zeitschriften, den Platz zur Gruppenarbeit.

Die Größe, Helligkeit.

Den Service, sowie die Auffindbarkeit der Medien.

Geräumigkeit, Größe, Anzahl der Medien. Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter. Flexibilität bei Problemen.

Größe, Carrels, Gemeinschaftsräume, echte Studiermöglichkeiten, neue Computer, Design.

Hell und freundlich, gemütlich, groß, weitläufig.

Möglichkeit Vorschläge zur Anschaffung von Büchern machen zu können, Internet-Datenbankzugang ist toll (was fehlt wäre eine ständig aktualisierte Liste mit der aktuellen Passwörtern anstatt der e-mails), Fernleihe ist ebenfalls ein Super-Dienst.

Mehr Computer (es ist nicht schwer einen freien zu finden), viel Platz (für Lernen etc.), die Möglichkeit zu kopieren, ausdrucken etc. ziemlich günstig.

Die Öffnungszeiten bis 10:00 Uhr p.m., die große Auswahl an Fachliteratur; die ständige Bereitschaft der Mitarbeiter.

La struttura nuova, le aule spaziose per PC e le aule per lo studio.

Grosse Räume, viel Platz. Man sitzt nicht eng aufeinander.

La cortesia del personale.

Le luci.

Den Platz, die Computer.

È un posto ideale per studiare.

Carrels, connessione Internet-rete LAN ai tavoli di lettura-studio.

3. Che cosa invece a tuo giudizio manca o cosa cambieresti?

Docenti

Der Bücher-Umfang ist (noch) sehr klein.

1. Orario di apertura esteso per gli studenti
2. Accesso alle risorse elettroniche anche da casa.

Buchbestellungen dauern oft zu lange, sind unkalkulierbar

Poco o niente.

Verstärkter Einsatz von elektronischen Datenbank.

Occorre integrare maggiormente l'attività dei docenti con la frequenza degli studenti. Non pochi ignorano la Biblioteca.

Buchbestellungen sind oft sehr langsam.

Esterni

OPAC

Orari d'apertura più consoni ad una biblioteca universitaria (apertura al sabato pomeriggio).

Apertura pomeridiana di sabato! (es.: fino alle 19 o 20).

Für Studenten, die an der Diplomarbeit schreiben, längere Ausleihfristen.

Trovo troppo alti i „costi“ per i ritardi nella restituzione dei libri.

Maggiore possibilità di accesso ai computer da parte di utenti esterni.

Die Öffnungszeiten (warum ist am Samstag geschlossen???), zur Raucherpause muss man einen langen Weg zurücklegen, gemütliche Sitzchen mit Sofas (nicht so anstrengend beim Lernen, mir tut immer das Genick weh, ehrlich!) 20 Jahre alt!

Öffnungszeiten sind gut, aber am Samstagen oder vor Feiertagen oder zwischen Feiertagen ist die UB leider geschlossen!

Aria condizionata, impossibilità di portare all'interno borse o zaini.

Aria condizionata ai piani superiori.

Eccessiva confusione, spesso causata però dalla maleducazione degli utenti, ambiente poco funzionale (scale rumorose, mancanza di divisione tra postazioni computer e postazioni studio, mancanza di aria condizionata ed impossibilità ad aprire le finestre).

Più silenzio e qualcuno che lo faccia rispettare
Portare zaini anche ai piani superiori
Temperatura troppo elevata.

Habe nicht alle Bücher online gefunden! Das Sortiment an Fachliteratur wäre zu erweitern.

Studenti

Paßt.

Area PC è sempre troppo rumorosa; si sentono troppo le persone che salgono o scendono sulle scale.

(weiss nicht inzwischen geändert) Die Computer erreichen teilweise bedenkliche Zustände, Diskettenaufwerken funktionieren nur auf temporärer Basis (Erdgeschoß). Die Treppen sollten eine Teppichauflage bekommen, sie verursacht sehr laute Geräusche.

Größerer Bestand, Ausbau einzelner Abteilungen, z.B. unübersichtliche Sortierung, unter gleichem Suchbegriff drei verschiedene Sparten.

Da manche Bücher bzw. Magazin nicht auszuleihen sind, muss unbedingt ein funktionierender Scanner und Farbdrucker angebracht werden. Der eine vorhanden reicht nicht aus!

Personale al quale rivolgersi per consigli sulla ricerca del materiale. Un contatto meno telematico.

È un po' scomoda la storia delle borse.

Wirkliche Ruhesäle.

Fa troppo caldo (inverno + estate), troppo rumore (utenti + costruzioni).

Samstag Nachmittag öffnen.

Die Holzstiegen (ständiges Klappen) sind konzentrationsstörend und sorgen ständig für Ablenkung. Öffnungszeiten Samstag Nachmittag, zumindest in Prüfungssessionszeiten (bzw. 1 Monat vorher).

Etwas gegen das ständige Handy-Klingeln unternehmen, für was ist Vibra-call da? Die beiden offene PC-Plätze in der Biblio sind vielleicht nicht so vorteilhaft. Da doch oft Gruppenarbeiten am PC und daneben andere lernen möchten.

Bagni insufficienti (manca sempre carta!), mancano armadietti vicini dove lasciare borse etc.

Mehr Bücher, auch mehr Literatur!
Event. Ausstell. d. Designstudenten

Mehr Datastream-Zugänge. Längere Öffnungszeiten v.a. vormittags. Rucksack abstellen ist unbequem, nervend und sinnlos.

Mehr Räume zur freien Verfügung!

Metterei l'aria condizionata.

Le scale.

Keine gute Luftqualität, es wird zuviel mit Handys telefoniert, die Ruhe wird nicht respektiert!

Die gesamte Konzeption.

Eine bequeme Möglichkeit die Zeitungen oder Lektüre zu lesen (Sofa, u.s.w.).

Übersichtlichkeit.

Eine Abtrennung jener Bereiche, in denen absolute Ruhe herrschen soll. „Lärmentschärtung“ der Stiegen.

Es sollte ein absolutes Sprech- und Telefonierverbot in der UB sein; die Studenten sollten darauf aufmerksam gemacht werden, da anscheinend keiner weiß, wie man sich in einer Bibliothek zu verhalten hat. Freundliches Personal (v.a. das italienischsprachige!).

Viste le tasse, le fotocopie e le stampe potrebbero essere un po' più economiche.
Il caldo assurdo in tutta la biblioteca.

Ricambio dell'aria.

Gli armadietti fissi, o il fatto di poter portare dentro le borse.

PC's, Dämpfung der Treppe wäre notwendig.

Armadietti con monete!!! È troppo prendere le chiavi per magari 5 minuti.

Oft Unruhe, ändern! Dachterasse mit Café: fehlt!

Mehr Computer, v.a. schneller.

Raum für Gruppenarbeiten, die z.B. stundenweise vorgemerkt werden; oder einfach ein Raum, in dem auch mehrere Gruppen laut diskutieren könnten.

Mit immer zunehmender Anzahl von Studenten sollte auch die Anzahl der Computer mitwachsen!!

Tutti i computer che non sono abbastanza veloci. Non posso aspettare mezzora ogni volta solo per accedere al mio server! I depositi di bagagli sono ridicoli, devono essere chiudibili!

Netzwerkzugang auch für eigene Laptops! (wofür dienen die Stecker eigentlich?).

Geräuschdämmung (Treppen), höhere Frischluftzufuhr, Getränke/Snack Automat bei den Zeitungen.

Hmm, Teppich auf der lauten Treppe wäre nicht schlecht.

Ein Teppich auf den Treppen. Man soll die Taschen überall in der Bibliothek mitnehmen dürfen. Wenn man oder lernt, Tasche unten: Problem!

Die Terrasse im 4. Stock aktivieren. Stühle oder Bänke hinausgeben. Die Terrasse ist so schön und wird überhaupt nicht genutzt. Könnte ein schöner Treff werden.

Datenbanken funktionieren nicht immer.

Troppo pochi libri di testo.

Saubere Klosetts.

Treppen bzw. Stiegen! Zu laut!

Plastiktaschen: man muß eigene Lernutensilien von eigenen Tasche 1:1 in die Uniplastiktasche wechseln!

Sicuramente le scale in legno non sono adatte, un bagno al quarto piano, una saletta bar da qualche parte.

Zu wenig allgemeine Literatur; dass man Taschen nicht mit hinein nehmen kann ist absolut sinnlos, weil mit oder ohne Tasche macht echt keinen Unterschied.

Zu viel Lärm.

Benutzer sind oft zu laut! Carrels werden schlecht/selten gesaugt/geputzt, Toner/Papier fehlt oft bei Druckern und Kopierern.

Accesso LAN per Laptop

Ich würde sehr gern ändern, dass manche Leute sich so laut unterhalten, v.a. D. auch in den Computerräumen, aber auch keine Idee, wie.

Anleitungsveranstaltung zur Benutzung des Datastreams z.B.

Archivplatz einrichten für zu viele gemachte Kopien/Ausdrucke.

Manca la possibilità di collegarsi ad Internet con il proprio laptop. I computer (molti) sono impraticabili a causa di finestre porno, lentezza per spazio disco mancante, chat che continuano ad aprirsi, ci vorrebbe più controllo sull'uso che ne viene fatto.

Dass auf jedem PC dutzend von unnützen, teilweise pornographische Programme und Links eingerichtet (von Studenten) worden ist.

ZU viele Geräusche, Treppe besser isoliere, Badtüren dämmen, Drucker und Kopierer besser abschirmen. Informationen über die evt. Freischaltung der Laptoparbeitsplätze fehlen, ggf. ein Bereich zur Freischaltung definieren.

Zu wenig Bereiche zum Lernen (Tische etc.), kein guter „Luftwechsel“, zu wenig Ruhe, keiner macht darauf aufmerksam, dass die Bibliothek ein Ort der Stille ist!

Öffnungszeiten. Wochende wäre gut wenn die Bibliothek offen hätte.

Regelungen bezgl. Taschen: Laptop-Taschen müssten erlaubt sein; selbstverständlich könnten kontrollen stattfinden.

Mehr Ruhe durchsetzen beiden Studenten, OPAC-Schulungen, Computer-Mißbrauch verhindern (MP3, Pornoseiten): Computerfestplatten sind grundsätzlich voll und langsa, noch längere Öffnungszeiten (Zugang mit Student Card).

Klimatisierung lässt sehr oft zu wünschen übrig. Wurde in dem Neubau kleine Klimaanlage installiert? Treppe sind extrem zu laut!

Es fehlen Rückzugsbereiche zum Lernen, Stiegen sind extrem zu laut, Handyverbot rigoros kontrollieren, selbst in der Stadtbibliotheken ist es ruhiger!!!!

Die Tasche immer unten lassen zu müssen ist ein bisschen ... (?!??). In der Biblio. Am Nachmittag und Sonntag auch reingehen zu können (mit Student card), zu wenige Textbooks (normalerweise 4-6) für Pflichtfächer (aber auch Wahlfächer) sind verfügbar und nur 1 in der Reserve collection (14???)

Für die Rucksäcke alles geschlossen Kästen mit Schlüssel machen; das soll zu einer größeren Sicherheit beitragen, denn einige lassen ihre Geldtasche im Rucksack und somit unbeaufsichtigt; Computer könnten schneller sein; Romane und andere Literatur aufnehmen, da doch genügend leere Regale zur Verfügung stehen.

C'è sempre troppo rumore (le scale). Non vedo la necessità di lasciare lo zaino (perché se qualcuno ha intenzione di prendere un libro lo fa lo stesso): è scomodo lasciare lo zaino perché vi sono tutte le cose per studiare dentro!

Eine tolle Kissen bzw. Sofa Ecke (mit Knautschsäcken) zum Lesen wäre toll. Einfach zum Lesen und nicht zum Studieren.

Più libri.

Il posto: a Milano.

SILENZIO!-Schilder und Handyfressende Roboter fehlen leider.

Assurdo il divieto di fumare in terrazza, mettete dei posacenere piuttosto.

Le tastiere sono tutte in tedesco, per chi non è abituato è molto scomodo, inoltre spesso i PC sono tutti occupati.

4. L'ultima volta che ti sei rivolto alla Biblioteca di persona, per telefono o via e-mail hai ricevuto il servizio richiesto? Se hai risposto no, che tipo di problema hai riscontrato?

Esterni

Ho ricevuto a casa solo il secondo sollecito per la restituzione del libro e non il primo e ho dovuto pagare comunque 5 euro.

Habe ich nie verwendet!

Studenti

Das letzte Mal war gut.

Besonders der Kontakt zu den Mitarbeitern und deren Hilfsbereitschaft sind hervorzuheben. Der Service am Bibliotheksbenutzer kann ein gutes Beispiel für andere sein.

[zu ja] innerhalb kurzer Zeit.

[a no] ho prenotato un libro più di una settimana fa ma ancora non l'ho ricevuto.

Buchbestellung +erheben Info über die Einlangung des Buches: wurde nie verständigt.

Studenten, die nicht in Südtirol ansässig sind und über die Ferien nach Hause fahren, haben oft Probleme mit den Ausleihfristen der Bücher (so wie ich).

Nach den Ferien (Montag) habe ich eine Erinnerung für ein entliehnes Buch bekommen und 15 Min. später die Mahnung die ich dann auch bezahlen musste!!

[zu nein] Nicht wirklich jeder vom Personal hat Ahnung von Ausleihfristen und dem Computersystem.

Noch nie probiert, aber das Team ist ja kompetent! Nur sollte deutlicher gemacht werden, dass wenn Studenten arbeiten, Self-Service auch wirklich Self-Service bedeutet. Vielen fehlt das Verständnis.

[Zu Nein]: Hatte noch keine Gelegenheit.

Tanti

5. Ritieni utile l'organizzazione di corsi di introduzione alla ricerca bibliografica e all'utilizzo delle risorse della Biblioteca legati al sistema dei crediti formativi? Se hai risposto sì, in quale forma: lezione frontale, esercitazione, lavoro di gruppo o altro?

Docenti

Form: Übung

Hilfreich fände ich einen solchen Kurs, wenn die Informationen über „allgemeines Grundwissen“ hinausgehen, z. B. wie kann man Recherchen systematisch anlegen...

Tutti e tre i modi. Penso che gli studenti di master e dottorato ed i professori dovrebbero acquisire una capacità di studio dello stato dell'arte significativa al fine di poter fare ricerca "sul serio". Avere a disposizione questi corsi, insieme al Web of science etc., ci aiuterebbe moltissimo nella realizzazione dello scopo.

Übung oder Gruppenarbeit

Lezioni frontali ed esercitazioni

Vorlesung, Übung

Wichtig, da Studenten lernen müssen – selbstständig – Literatur aufzufinden;

Einführungsvorlesung – Übung Literatursuche – Datenbanken- Fernleihe bzw. Literaturbeschaffung

La Biblioteca non deve essere solo un deposito di libri a disposizione, ma un luogo, uno spazio per conoscere e sviluppare i propri interessi di studio e culturali. Ora c'è troppo distacco, occorre favorire maggiori contatti.

Vorlesung, Gruppenarbeit.

Gruppenarbeit.

Esterni:

Party

Lezioni a determinati giorni settimanali.

Je Benutzer anders. Für Externe über E-mail.

Non li ho frequentati.

Lavoro di gruppo.

Keine Ahnung!

Esercitazione.

Studenti

Vorlesung, Gruppenarbeit

Als Unterrichtseinheit eines festen Professors, welcher ohnehin vorhat, Hausarbeiten anfertigen zu lassen, so wird der Sinn der Einführung klar (was generell der Motivation sehr beiträgt). Reine Einführungsveranstaltung halte ich für fragwürdig, ich wüsste nicht wann ich die Information bräucht: meine Einführung war im ersten Jahr, am dem dritten Jahr musste ich in Datenbank forschen (und hatte quasi alles vergessen).

Gruppenarbeit.

? Habe noch keinen besucht. ?

Lezione individuale.

Hilfreich ja, aber warum credits geben; wer die Gelegenheit nicht wahr nimmt ist selber Schuld. Form: Paraskolär oder persönlich.

Übungen.

In gruppenzu arbeiten finde ich als wichtig und effektiv. Natürlich ergänzende Vorlesungen und Übungen würden das Ganze noch effektiver machen.

Übung, Gruppenarbeit.

Übung.

Vorlesung

Lezioni frontali e lavori di gruppo.

Übungen

Gruppenarbeit

Sollte auf freiwilliger Basis stattfinden, auch ohne credits.

Übungen: viele wissen gar nicht was es alles für Möglichkeiten der Datenrecherche gibt. Gezielte Einführungen sind unbedingt notwendig.

Von allem etwas! Wichtig ist Übung.

Vorlesung / Gruppenarbeit.

Wenn ich was finden WILL dann finde ich es.

Regelmäßige Schulungen (kleine Vorlesungen und Übungen) nicht nur zu Semesterbeginn.

Vorlesung

Übung

Bessere Einführung über Seminare.

Auf freiwilliger Basis jedoch. Ein Grundangebot am Vorlesungenweise nicht schlecht. Man könnte auch Literaturabende machen.

Lezione frontale.

Vorlesung, Übung.

Esercitazioni pratiche di ricerca applicate alle varie richieste degli studenti.

Esercitazione.

?. so, dass man auch selbst die Möglichkeit hat, es gleich auszuprobieren.

Mischung aus allem, erst Theorie, dann praktische Umsetzung üben.

Klar ist es schön Credits „geschenkt“ zu bekommen, aber ist dies der Sinn eines Studiums? Kann man dann noch zwischen guten und schlechten Studenten unterscheiden?

Vorlesung oder Gruppenarbeit.

Vorlesung + Übungen in kleinen Gruppen (max. 15 Personen)

Übungen, Einführungskurse sind sinnvoll, Vorlesungen auf keinen Fall!

Gruppenarbeit mit evtl. Präsentation der Ergebnisse als Leistungsnachweis.

Kombination von Vorlesung und Übungen, aber KEINE Gruppenarbeiten (diese halten wir schon zur genüge in anderen Fächern).

Gruppenarbeit wäre ziemlich interessant.

In Form von Übung, denn nur so kann man das System wirklich verstehen; Gruppenarbeiten sind auch ok, solange nicht zu viele zusammenarbeiten.

Esercitazione.

Übung.

Alles quer durch. Soll ja von vielen das Interesse anregen. Man sollte vielleicht auch was Außergewöhnliches bieten.

Lavoro di gruppo.

Spazio per ulteriori commenti e proposte:

Docenti:

genauere Beschreibung (Details) der Bücher wäre fein.

Esterni:

La conoscenza dell'italiano da parte del personale è assolutamente insufficiente.

Sarebbe utile avere altri computer per utenti esterni. È molto conveniente e gradevole come posto di lavoro / ricerca, ma di solito non si può fare tanto perché [non] ci sono tante postazioni, e siccome a fare ricerca si mette tanto tempo, a volte non si riesce a fare niente con pochi minuti.

Più disponibilità del personale come "aiuto ricerca", consulenza sulle parole chiave da utilizzare o ricerca di documenti nel sistema OPAC.

Mettete l'aria condizionata, d'estate si muore. Bagni / servizi igienici al quarto piano: a quando?

Dies wäre eine Spitzenbibliothek, wenn auch die externen Benutzer einige mehrere Computer zur Verfügung hätten, da ja genügend zur Verfügung stehen. Auch sollte vor und zwischen Feiertagen geöffnet bzw. bis 22 Uhr geöffnet sein, da manche arbeiten und gerade dann Zeit hätten sich in die Bücher zu vertiefen.

Bagni al quarto piano, sala fotocopie al quarto piano.

Essendo un utente esterno ho notato la presenza continua, costante e duratura di alcune persone (sempre le stesse due o tre) nelle postazioni Internet, le quali rimangono così occupate per diverso tempo. Non esiste un limite massimo giornaliero a disposizione del singolo utente per le ricerche in rete?

Studenti

I carrels per persone singole accanto a quelli per due persone sono assolutamente inutili!! C'è troppo chiass, si sente ogni parola, Non vorrei dovermi pentire di averne preso uno la prossima volta. Peccato, perché i carrels almeno sono belli freschi per quanto riguarda la temperatura!!

Ich liebe die neue Bücherei.

Taschenabgabe am Eingang überflüssig, der Sensor an Tür?!! Hinderlich alles benötigte vorher immer komplett auszupacken... Diebstahlgefahr.

Es ist eine Zumutung, dass Wirtschaftsmagazine ausgeliehen werden können, nicht aber für Design! Warum? In vielen Fällen sind die Studenten auf die Fachmagazine der Bibliothek angewiesen, der sie andersweitig in Bozen nicht zu beziehen sind. Gerade am Designbereich sind farben und höhe Auflösung des Bildes oft essentiell. Es geht daher nicht, dass einfach nur ein Kopierer bereitgestellt wird. Wann werden endlich die Magazine zum Verleih freigeben, Herr Prof. Prey?

Complimenti al dr. Paolo.

Die Türen sämtlicher Toiletten sollten DRINGENDST geräuschlos gemacht werden, nerft! Auch die Reinigung der WC, Toiletten, lässt oft zu Wünschen übrig!

Ja, aber ohne credits!! Denn amsonsten schafft man bald den Abschluß ohne studiumspezifische Prüfungen (man bekommt schon genug credits: Praktikum, Tutorium).

Bei der Bücherausleihe Verlängerungen ermöglichen. Photokopien für Studenten umsonst machen. Mitte der Bibliothek (unten) für z.B. Ausstellungen oder sonstiges nutzen.

Fare una finestra più grande, qui dentro si esplose (per osmosi!).

Die Bibliothek ist kein Treffpunkt. Hier möchte man lernen, es ist aber teilweise zu laut.

Es ist viel zu warm, die Treppen sind sehr laut, die Tüten halte ich für überflüssig, die Platzverschwendung durch den Lichthof ist unglaublich, die Gruppenlernräume erfüllen ihren Zweck nicht.

Das Licht an den Schreibtischen ist zu kalt. Es strahlt kein entsprechendes Licht aus.

Vorbestellte Bücher sollten auch wirklich nur 1 Woche für den Besteller zurückgelegt werden und sollten nicht fast 2 Wochen im Regal stehen, so dass kein anderer mehr benutzen kann.

Es sollten mehr neue Computer zur Verfügung gestellt werden.

Das Personal sollte auch darauf achten, dass die Computer, Drucker und Kopierer funktionieren.

Schnellere Aufzüge.

Externe user sollten sich stärker an die Regeln halten und nicht in der Bibl. Essen, trinken, telefonieren und Füße auf die Stühle lehnen. Auch der Lärmpegel ist oft etwas hoch. Manche Computer sind überfüllt mit pop-ups und Links zu Erotikseiten, dies sollte auf Netzwerkebene unterbunden werden.

Neue Bücher sollten schneller zur Verfügung gestellt werden: mehr Personal !?
Die Bibliothek sollte nicht einfach ein paar Wochen vor der Prüfungssession für 4-5 Tage schließen.

Öffnung auch am Samstag Nachmittag!!!

Bin echt zufrieden! Tolles neues System mit dem Reservierungen der 15er Bücher (die gelben).

Das Team ist wirklich sehr hilfsbereit und freundlich.

Eine schlechtere Akustik könnte man sich für eine Bibliothek nicht wünschen, da man jedes gesagte Wort und jeden gegangenen Schritt (Holzstufen) in der gesamten Biblio, bis rauf zum vierten Stock hört.

Zwar nicht Problem der Biblio. Aber die Porno[...] auf den PC's nervt. Manche Leute hinterlassen die Kopierer und Druckerräume wie ein Schlachtfeld. Die Druckcredits sollten wieder per Jahr/ per Semester vergeben werden.

Wenn die Drucker direkt in den Computerräumen stehen würden, würden lauferei und damit Geräusche vermieden werden. Für die meisten Benutzer wäre dies angenehmer. Nicht alle Mitarbeit technisch auf dem gleichen Ausbildungsniveau. Wäre eine interne Weiterbildung möglich?

Es sollte mehr darauf aufmerksam werden, dass nicht mit Handys telefoniert wird, sowie der Lärmpegel durch die zu dünnen Fensterscheiben, sowie durch die Treppen sollte gemindert werden.

Ca. 90-95% der Mitarbeiter sind sehr freundlich, einzelne müssten noch den Umgang mit „Kunden“ verbessern. Alles in allem: tolle Arbeit, weiter so!

Was ich nicht mag: dass sich in der Bibliothek unzählige die Freiheit nehmen, einfach drauflos zu plaudern und sich verhalten als würden sie sich in einem Café befinden. Wandern von einem Tisch zum anderen und plaudern und lachen. Gruppen, oder mehrere beisammen sitzende Leute sollten sich in den Gruppenräumen aufhalten.

Viele lassen ihre Handys angeschaltet und reden drauflos, als ob sie, wie schon gesagt, in einem Café sitzen würden. Im vierten Stock wird der Balkon oft genutzt um zu rauchen, laut telefonieren, oder um sich zu unterhalten. Sie sind laut. Man hört es im Leserraum und wird dadurch gestört. Und in der Damentoilette ist zu wenig Toiletten Papier. Spätestens um 15 Uhr ist nix mehr zu finden.

Samstags könnte länger bzw. vielleicht sogar Sonntags (aber das ist zu viel verlangt) offen sein. Wenn wir im Prüfungsstress sind, lernt sich eben in einer Bibliothek am Besten.

Und Externen die arbeiten – denn viele Studenten arbeiten und haben nicht soviel Freizeit -, die sonst nicht so viel Zeit haben könnten samstags und sonntags so unsrer wunderbaren Uni-Bibliothek näherkommen.

Im Grossen und Ganzen find ich es aber super!! dass wir so was endlich in Bozen haben.

Le scale in legno sono troppo rumorose!!

La catalogazione dei libri è un po' capziosa, finché non ci si prende la mano è difficile trovare i libri, magari degli aiuti per le matricole.

Ci sono ancora molti servizi non sfruttati o non pubblicizzati. Alcuni servizi non sono ancora disponibili.

Altri commenti pervenuti

Studenti

Also, verflucht!! Was soll das?

Gerade jetzt, wo wir doch alle im Prüfungsstress sind muss auf dem Platz zwischen der UB und dem Museion ein Riesenstein aufgestellt werden. Dass uns Studenten dabei der höllische Lärm stört, war anscheinend niemandem klar. Und ich wiederhole wieder nochmal: der Lärm ist ohrenbetäubend!! Da nützt es nicht das Fenster zu schließen.

Wir haben Prüfungen, sehr anstrengende sogar! Und jetzt, muss man den wunderbar geformten Stein auf den Platz legen? Spinnt ihr. Wäre dafür nicht im Sommer Zeit genug gewesen??

Bitte leitet diesen Brief oder zumindest mein Anliegen dem Verantwortlichen hierfür weiter. Danke!

P.S. Was soll dieser ständige ALLarm? Brennt hier jeden Tag? Wohl nur in euren Köpfen!! Bitte ruft ein techniker. Ach ja, darf ich um Ruhe bitte! Wir befinden uns in einer Bibliothek.

Personale

Ich bin mit dem LIB-Service voll zufrieden! (ohne zu schmeicheln).

Non specificato

Il sacchetto trasparente è una grande cazzata. SI può rubare il libro con più sicurezza perché non lo guarda nessuno cosa c'è nel mio sacchetto tra due quaderni. Quindi è ridicolo.