



**REZULTATI PROVEDENE ANKETE ZA
STUDENTE INTERNACIONALNOG
UNIVERZITETA TRAVNIK
(Ocjena stepena zadovoljstva korisnika biblioteke)
Akademska godina 2018/2019.**

Travnik, april 2019.





SADRŽAJ:

1. AKTIVNOSTI NA PRIPREMI ANKETE	0
2. REALIZACIJA ANKETE	4
3. OBRADA REZULTATA ANKTE	5
4. REZULTATI ANKETE NA NIVOU IUT	6
5. ZAKLJUČAK	9



ODLUKA



1. AKTIVNOSTI NA PRIPREMI ANKETE

Rad biblioteke regulisan je Pravilnikom o radu biblioteke broj: 01-09-13/15 dostupno na službenoj web stranici <http://iu-travnik.com/wp-content/uploads/2019/11/Pravilnik-o-radu-biblioteke-2019-PRE%C4%8CI%C5%A0%C4%86ENI-TEKST-mart.pdf>, usvojen na sjednici Senata Odlukom broj: 01-01-01-18/15 od 06.01.2015. godine dostupno na službenoj web stranici <http://iu-travnik.com/wp-content/uploads/2019/11/Odluka-o-usvajanju-pravilnika-o-radu-biblioteke-2019.pdf>.

Biblioteka obavlja svoju djelatnost u skladu sa Zakonom o bibliotečkoj djelatnosti, te prema standardima kojima se uređuju poslovi, kadrovski i tehnički uslovi, a temeljna zadaća im je (čl.

4. Pravilnika o radu biblioteke):

- Prikupljanje i organiziranje bibliotekarske građe i usklađivanje nabave sa potrebama korisnika,
- stručna i tehnička obrada, čuvanje, te provođenje mjera zaštite bibliotekarske građe,
- izrada biltena, kataloga, biblioGrafikonija i drugih informacionih pomagala,
- sudjelovanje u izradi grupnih kataloga i baza podataka,
- omogućavanje pristupačnosti bibliotekarske građe i informacija korisnicima prema njihovim potrebama i zahtjevima,
- osiguravanje korištenja i posudbe bibliotekarske građe, te protoke informacija,
- poticanje i pomaganje korisnicima pri izboru i korištenju bibliotekarske građe, informacionih pomagala i izvora,
- vođenje dokumentacije o građi i korisnicima,
- praćenje izdavačke djelatnosti u zemlji i inozemstvu.
- obavljanje biblioGrafikonsko - informativne djelatnosti,
- edukacija korisnika,
- saradnja sa bibliotekama unutar bibliotekarskog sistema BiH.

Univerzitet ima biblioteku koja raspolaže dovoljnim brojem primjeraka kako štampane tako i elektronske literature za svaki studijski program. Trenutno biblioteka raspolaže sa 14.297 bibliotečkih jedinica od kojih su 6.949 u printanoj, dok je 3.270 u elektronskoj formi te 1.012 časopisa, te završnih 3.347, magistarskih 468 i doktorskih radova 55.



Bibliotečki fond u skladu sa mogućnostima obogaćuje se sa novim izdanjima u koordinaciji sa profesorima i studentima, a evidencija i arhiva vode se u elektronskom obliku shodno bibliotečkim standardima.

Bibliotečki prostor se sastoji iz tri dijela a to su biblioteka, čitaonica i pomoćna biblioteka. Ukupna površina biblioteke je 68,72 kvadratnih metara, ukupna površina čitaonice je 80,37 kvadratnih metara, dok je ukupna površina pomoćne biblioteke 20,15 kvadratnih metara. Bibilotečki prostori i čitaonica su adekvatno opremljeni kako bi koristili studentima kao i administrativnom osoblju.

Biblioteka Univerziteta ima ugovor o saradnji sa bibliotekom J.U. Narodna i univerzitetska biblioteka "Derviš Sušić" Tuzla.

Ostvaren je plan da Biblioteka i čitaonica budu spojene fizički ali u isto vrijeme razdvojene kako bi se studentima olakšao pristup resursima. Radno vrijeme biblioteke Univerziteta je svaki radni dan i subotom od 09:00 do 15:00h za studente ali i vanjske korisnike.

Pravo korištenja biblioteke Univerziteta pod različitim uslovima imaju (Pravilnik o radu biblioteke, Član 13.):

- Studenti IUT, odnosno fakulteta,
- nastavnici, saradnici i naučnici Univerziteta,
- ostali uposlenici Univerziteta,
- nastavnici, saradnici i naučnici iz drugih visokoškolskih i naučnih ustanova,
- vanjski korisnici.

Za kupovinu knjiga u 2018/2019. godini potrošeno je ukupno 14.680,96 KM. Univerzitet je pretplaćen na „Student“ časopis, a mjesečni iznos za pretplatu iznosi 100.00KM. Također, u bibiloteci je dostupan naučni časopis Internacionalnog univerziteta Travnik „Nauka i tehnologija“ čije štampanje i izdavanje finansira sam Univerzitet.

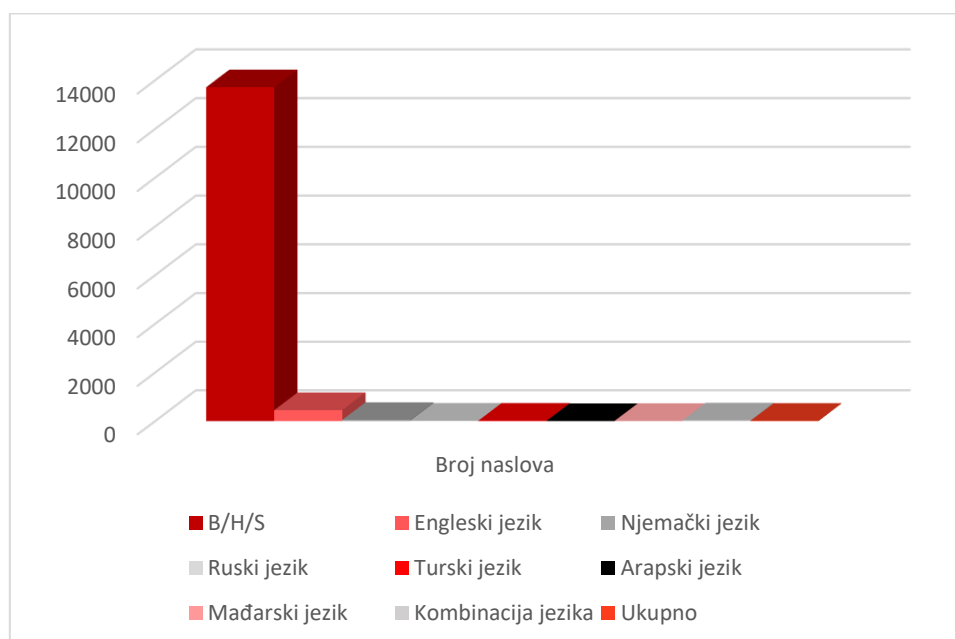
U zbirci bibliotečkog i informacijskog materijala najvećim djelom su zastupljene knjige na BHS jeziku, ukupno 9843 naslova, zatim naslovi na engleskom jeziku 452, dok su ostali jezici zastupljeni u značajno manjoj mjeri – njemački s 49 naslova, ruski s 18 naslova, turski jezik ima 20, na mađarskom jeziku ima 10 naslova. U zbirci se nalaze dvojezične knjige koje su pisane na hrvatskom i na engleskom jeziku ili na engleskom i ruskom i takvi naslovi nalaze se u skupini kombinacija jezika i njih je 30 u cjelokupnoj zbirci.



Tabela 1. Zastupljenost jezika u zbirci bibliotečkog i informacijskog materijala

Jezik	Broj naslova
B/H/S	13.713
Engleski jezik	452
Njemački jezik	49
Ruski jezik	18
Turski jezik	20
Arapski jezik	5
Mađarski jezik	10
Kombinacija jezika	30
Ukupno	14.297

Grafikon 1. Zastupljenost jezika u zbirci bibliotečkog i informacijskog materijala



Studenti Univerziteta mogu koristiti i e-biblioteku (<http://iu-travnik.com/biblioteka/>). U okviru e-biblioteke omogućen je pristup zbirci udžbeničkih izdanja svih sedam fakulteta Univerziteta. Knjige u full text-u se mogu pretraživati po imenu autora, po naslovu, po ključnim riječima i po godini izdavanja.



Razvoj e-biblioteke se nastavlja te se predviđa pohranjivanje i ostalih objavljenih radova Univerziteta. „E-biblioteka“ je digitalna ponuda biblioteke, te ova usluga omogućava da na određeno vrijeme pozajmite digitalne medije, kao što su e-knjige, e-audio tako što ih jednostavno preuzmete sa naše e-biblioteke. U našoj e-biblioteci možete da iznajmite jednostavnim klikom 24 sata na dan, sedam dana u nedjelji. E-biblioteku mogu da koriste svi zainteresovani koji su kao korisnici registrovani u biblioteci. Literatura je na bosanskom jeziku, hrvatskom, srpskom, engleskom, kao i časopisi. Usklađenost resursa u skladu sa nastavnim planom i programom je zadovoljavajuća. Jedna od funkcija biblioteke je osiguranje dostupnosti studentske udžbeničke literature i one literature koja se može koristiti slobodno. Na navednu literaturu se odnosi literatura koja je studentima potrebna za pripremanje ispita (ispitna literatura), ali i ona literatura koja se nalazi u biblioteci za tekuću godinu u više primjeraka. Naravno, prije svih ovih procedura potrebne su konsultacije sa nastavnicima kako bi se plan i program uskladio sa nabavnom literaturom.

U skladu sa Pravilnikom o studentskom vrednovanju efikasnosti nastave i rada nastavnika/saradnika provodi se anketa. Osnovni cilj anketa je utvrditi stepen zadovoljstva korisnika biblioteke, a anketa se sastoji od šest pitanja. Postavljena su pitanja koja se odnose na učestalost korištenja pojedinih usluga kao i na zadovoljstvo istim, te zadovoljstvo cjelokupnom uslugom. Na anketi je ponuđeno prazno polje na kome su ispitanici mogli dati slobodan komentar, pohvalu ili kritiku koja se odnosi na Univerzitetu biblioteku.



2. REALIZACIJA ANKETE

Studenti sva tri ciklusa studija IUT su anketu popunjavali u periodu od 04.03.2019. do 09.03.2019. godine i to u štampanoj formi, a koje su im anketari dijelili na predavanjima / vježbama. Nastavnici / saradnici su bili dužni prethodno upoznati studente da će se u gore navedenom terminu popunjavati ankete kako bi posjećenost predavanjima / vježbama, a samim time i reprezentativnost uzorka bila što veća. Također, anketar je bio dužan studentima jasno i precizno objasniti način popunjavanja ankete s ciljem da se broj nevažećih, odnosno neispravno popunjenih, anketnih listića svede na minimum.



3. OBRADA REZULTATA ANKETE

Anketu je popunilo 1382 studenta u akademskoj 2018/2019.godini. Procentualno izraženo anketu je popunilo 96,64% studenata svih godina studija na IUT-u.

Rezultati ankete za studente I ciklusa studija prikazani su tabelarno i to na tri načina:

- Prvo, izračunata je prosječna ocjena za svako od 6 anketnih pitanja.
- Drugo, izračunata je prosječna ocjena za svako anketno pitanje.
- Treće, prikazana je prosječna ocjena po anketnim pitanjima, tekuće akademske godine.



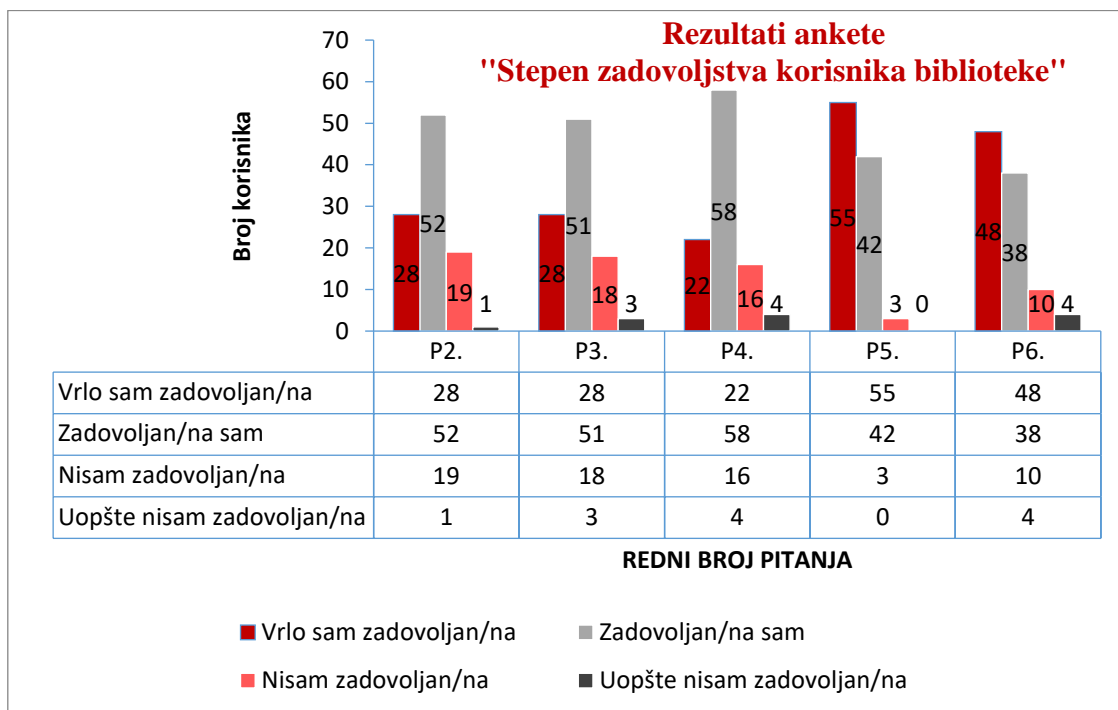
4. REZULTATI ANKETE NA NIVOU IUT

Grafikon 2. Rezultati ankete „Stepen zadovoljstva korisnika biblioteke“, pitanje 1.



Na pitanje u kojem su periodu koristili usluge ili posjećivali biblioteku studenti su u najvećem broju odgovorili u zadnjih šest mjeseci odnosno sa 48%. Njih 29% su rekli da nisu nikad koristili usluge biblioteke, 16% su koristili prije više od šest mjeseci a 7% se izjasnilo da su koristili usluge prije više od godinu dana.

Grafikon 3. Rezultati ankete „Stepen zadovoljstva korisnika biblioteke“, pitanje 2-6.



Na pitanje da li su zadovoljni uslugama koje pruža biblioteka, iz Grafikona je vidljivo da su korisnici zadovoljni uslugama koje pruža biblioteka pa su 52% studenata zadovoljni uslugama biblioteke, 28% njih je reklo da su vrlo zadovoljni, 19% se izjasnilo da nisu zadovoljni dok su 1% studenata rekli da nisu uopšte zadovoljni.

Treće pitanje odnosilo se na zadovoljstvo raspoloživošću bibliotečkih resursa (stručne literature, strane literature, časopisa). Iz odgovora korisnika vidljivo je da je 51% (većina) zadovoljna raspoloživošću bibliotečkog materijala, 28% vrlo su zadovoljni, 18% se izjasnilo da nisu zadovoljni dok 3% studenata se izjasnilo da uopšte nisu zadovoljni.

Za pitanje da li su zadovoljni stepenom informatizacije biblioteke, studenti su sa 58% odgovorili da su zadovoljni, 22% da su vrlo zadovoljni, 16% da nisu zadovoljni te 4% njih da uopšte nisu zadovoljni stepenom informatizacije biblioteke.

Na pitanje da li su upoznati i da li su koristili usluge e-biblioteke, njih 41% odgovorilo je da su upoznati sa e-bibliotekom, ali da nisu koristili usluge iste, 36% ispitanika nije nikako upoznato sa korištenjem e-biblioteke, dok je svega 23% ispitanika upoznato i imalo priliku da koristi usluge e-biblioteke.



U šestom pitanju ispitanici su trebali na četiri ponuđena odgovora iskazati svoje mišljenje o zadovoljstvu bibliotekarskog osoblja, uslužnošću te pomoći prilikom pronalaska određene literature. Na osnovu pitanja, njih 48% se izjasnilo da su vrlo zadovoljni, 38% da su zadovoljni, 10% da nisu zadovoljni a preostalih 4% se izjasnilo da nisu uopšte zadovoljni uslužnošću bibliotekarskog osoblja kao i pomoći pri pronalasku određene literature.



5. ZAKLJUČAK

Rezultati ankete koju je provela biblioteka Internacionalnog univerziteta Travnik preko anketara, zajedno sa koordinatorima organizacionih jedinica, na osnovu Odluke o provođenju anketiranja studenata, akademskog i administrativnog osoblja za akademsku 2018/2019. godinu su zadovoljavajući. Neka od pitanja ankete su dobila veće ocjene dok su neka pitanja neznatno niže ocjene, ali u konačnici kvalitet zadovoljstva korisnika biblioteke nije izostao prema ocjenama koje su dodijelili studenti.

Ocjena kvaliteta zadovoljstva korisnika biblioteke Internacionalnog univerziteta Travnik je na zadovoljavajućem nivou, jer je biblioteka povećala svoje bibliotečke jedinice, nabavila veći broj elektronskih knjiga, kao i stručnih časopisa, stručne literature kupovinom ili donacijom knjiga te studenti nisu krili zadovoljstvo kroz anketna pitanja, odnosno način na koji su ocijenili svako od pitanja unutar ankete.

Izvještaji ankete o stepenu zadovoljstva korisnika biblioteke Internacionalnog univerziteta Travnik moći će se pronaći na web stranici Univerziteta.

Bibliotekar

MA, Emina Zekotić



Zaključak