PERSONEL DAİRESİ BAŞKANLIĞI

ANKARA SOSYAL BİLİMLER ÜNİVERSİTESİ

2021 YILI ÇALIŞAN MEMNUNİYET ANKETİ RAPORU

ARALIK – 2021

ANKARA

BİRİNCİ BÖLÜM

1.1 : Araştırmanın Amacı

Bu anket ile Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi çalışanlarının memnuniyet algılarının ölçülmesi ve değerlendirilmesi amaçlanmıştır.

1.2 : Araştırmanın Kapsamı

Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi bünyesinde görev yapmakta olan ve 2021 yılı içinde hizmet vermiş olan tüm çalışanlara (N=622 kişi) gönderilmiş olup, çalışmamıza katkı sunan personel sayısı 172' dir.

1.3 : Araştırmanın Sınırlılıkları

Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi bünyesinde 2021 yılı içinde hizmet vermiş olan personelin tamamına uygulanan ankette bireylerin kimliğinin gizliliğinin sağlanabilmesi için demografik özelliklere ilişkin sorulara çok sınırlı sayıda verilmiştir.

1.4 : Araştırma Yöntemi

Yapılan anket çalışmasında "Çalışanların memnuniyet düzeyi" dört başlık altında değerlendirilmiştir. Bunlar yönetim ortamından memnuniyet, işin kendisinden memnuniyet, hizmet içi eğitimlerden memnuniyet ve çalışma ortamından memnuniyet olarak sıralanabilir. Bu soruların yanı sıra kuruma bağlılığı ölçmek için örgüte duygusal bağlılık ölçeği ile birlikte toplam beş başlık altında ele alınmıştır. Katılımcılar 3 demografik soru 1 kurumdan genel memnuniyet sorusu olmak üzere toplam 30 sorudan oluşan bu anketi 5 noktalı likert tipi ölçek (1= Kesinlikle katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum, 4: Katılıyorum, 5: Kesinlikle Katılıyorum) ile yanıtlamışlardır.

1.5 : Verilerin Toplanması ve Analiz Yöntemi

Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi bünyesinde çalışanlarının memnuniyet düzeylerinin ölçülmesine yönelik, Personel Daire Başkanlığı tarafından hazırlanan soru formları personel otomasyon sistemi üzerinden e-posta yoluyla çalışanlara gönderilmiştir.

Araştırma verilerinin değerlendirilmesinde tanımlayıcı istatistiklerin yanı sıra, ölçüm aracının güvenirliğini değerlendirebilmek için keşfedici faktör analizleri ile birlikte güvenirlik analizleri yapılmıştır. Bu analizler sonucunda kurum içi memnuniyetin alt boyutları oluşturulmuştur.

Farklı memnuniyet boyutlarının cinsiyet açısından, akademik personel veya idari personel olması açısından ve akademik birim veya idari birim çalışanı olması açısından farklılık gösterip göstermediği değerlendirilmiştir.

İKİNCİ BÖLÜM

BULGULAR

2.1 : Frekans Tabloları

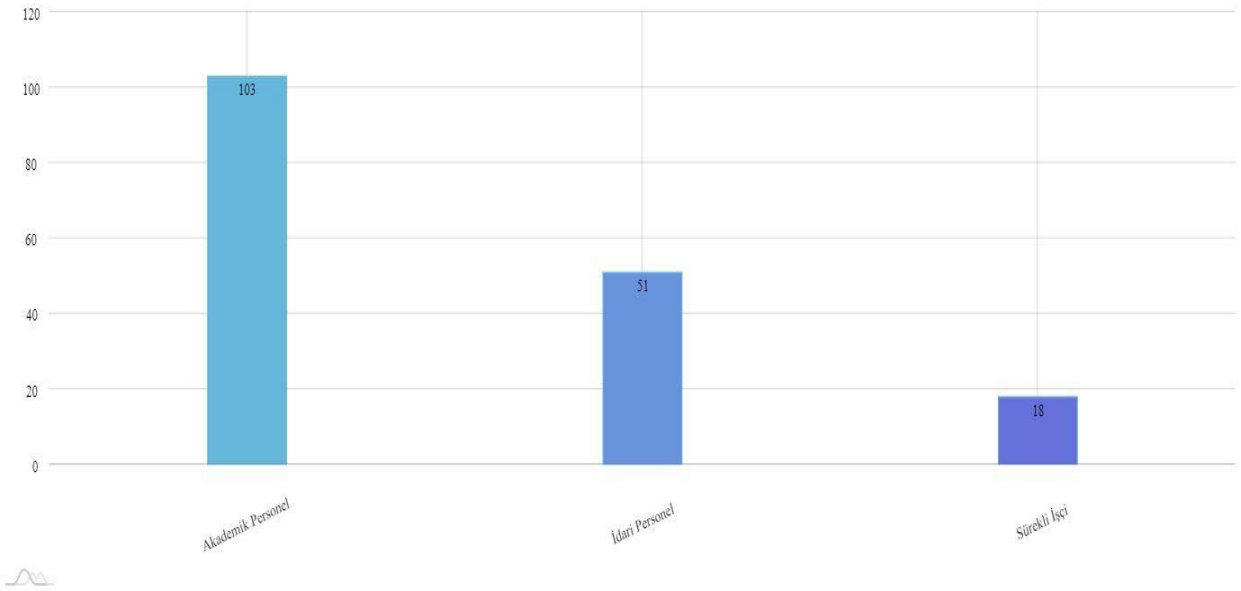
2.1.1. Demografik Bilgiler

A-CİNSİYET



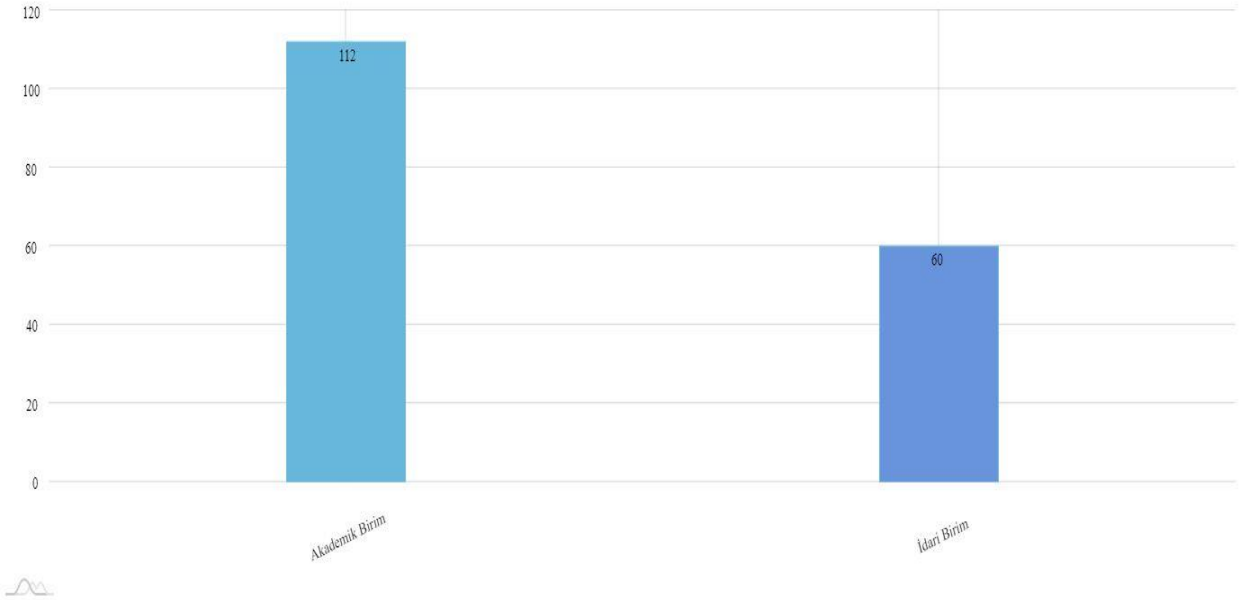
Kadın	Erkek	TOPLAM
79	93	172

B-KATILIMCI



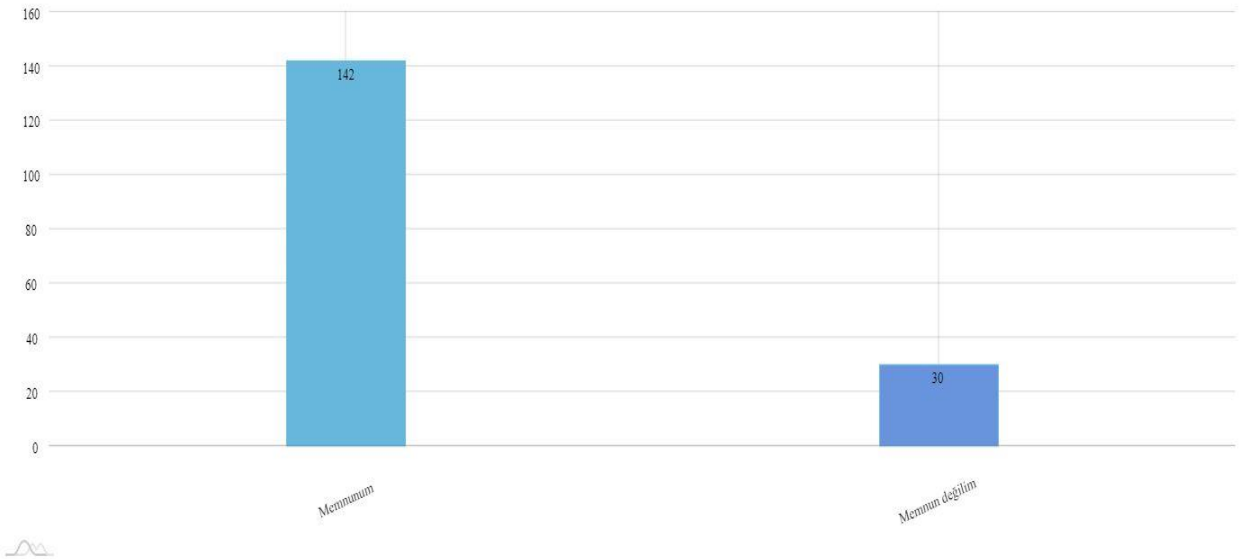
Akademik Personel	İdari Personel	Sürekli İşçi	TOPLAM
103	51	18	172

C-ÇALIŞTIĞINIZ BİRİM



Akademik Birim	İdari Birim	Toplam Kişi
112	60	172

D –KURUMDAN GENEL MEMNUNİYETİNİZ



Memnunum	Memnun değilim.	TOPLAM
142	30	172

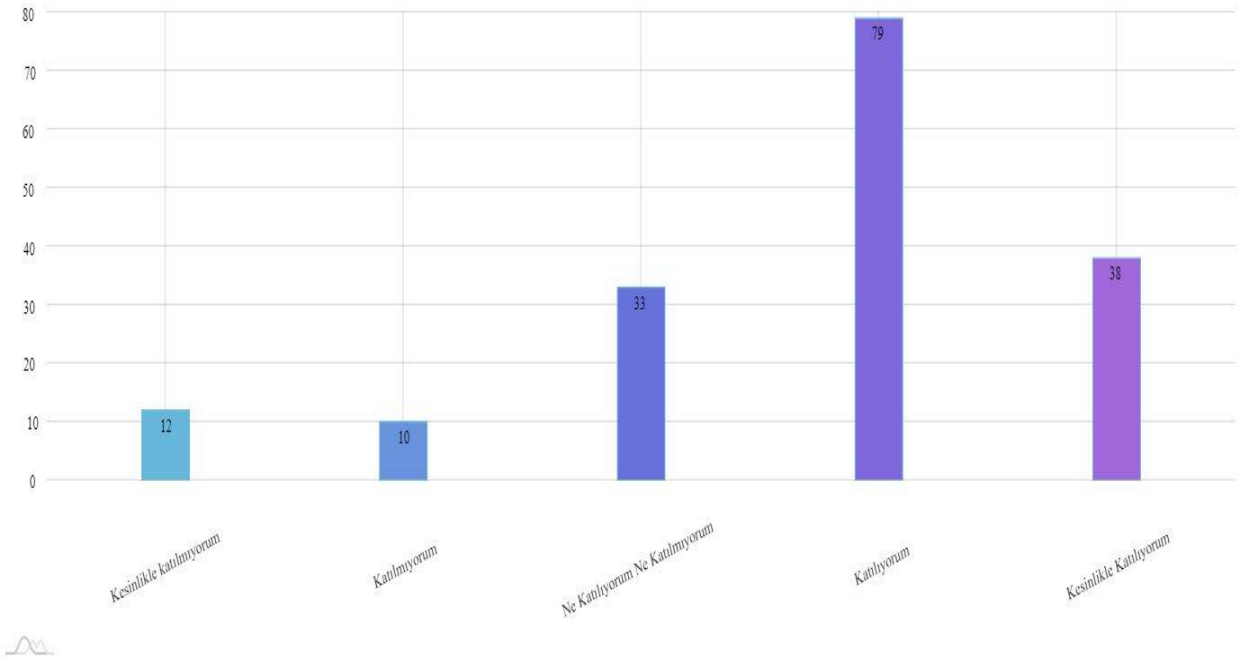
Yukarıdaki dağılım yüzdesel oranlara çevrildiğinde kurumdan genel olarak memnun olanların oranı % 82.55 iken, memnun olmayanların oranı ise % 17.44 seviyelerinde kalmıştır.

2.1.2. Madde Bazında Frekans Dağılımı

A- Örgütsel Bağlılık Maddeleri

S.1: ASBÜ' nün benim için özel bir anlamı var.

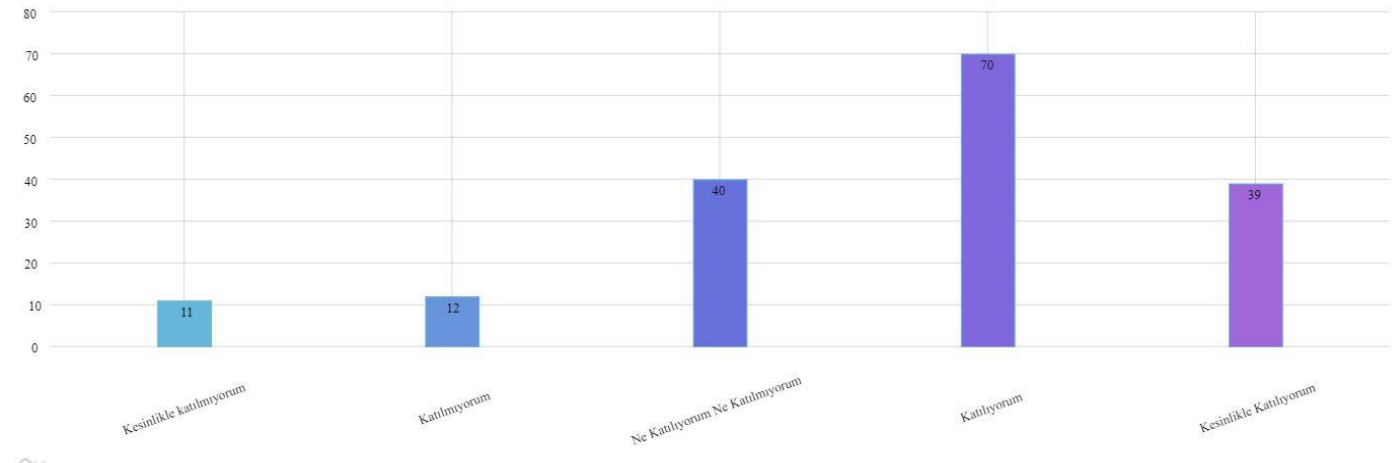
Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	TOPLAM
12	10	33	79	38	172



Yukarıdaki dağılım yüzdesel oranlara çevrildiğinde ASBÜ'nün benim için özel bir anlamı var diyenlerin oranı % 68,02 iken, kararsızların oranı % 19,18 ASBÜ'nün benim için özel bir anlamı yok diyenlerin oranı ise % 12,79 olarak gözlenmiştir.

S.2: ASBÜ' nün sorunlarını gerçekten kendi sorunlarım gibi hissediyorum.

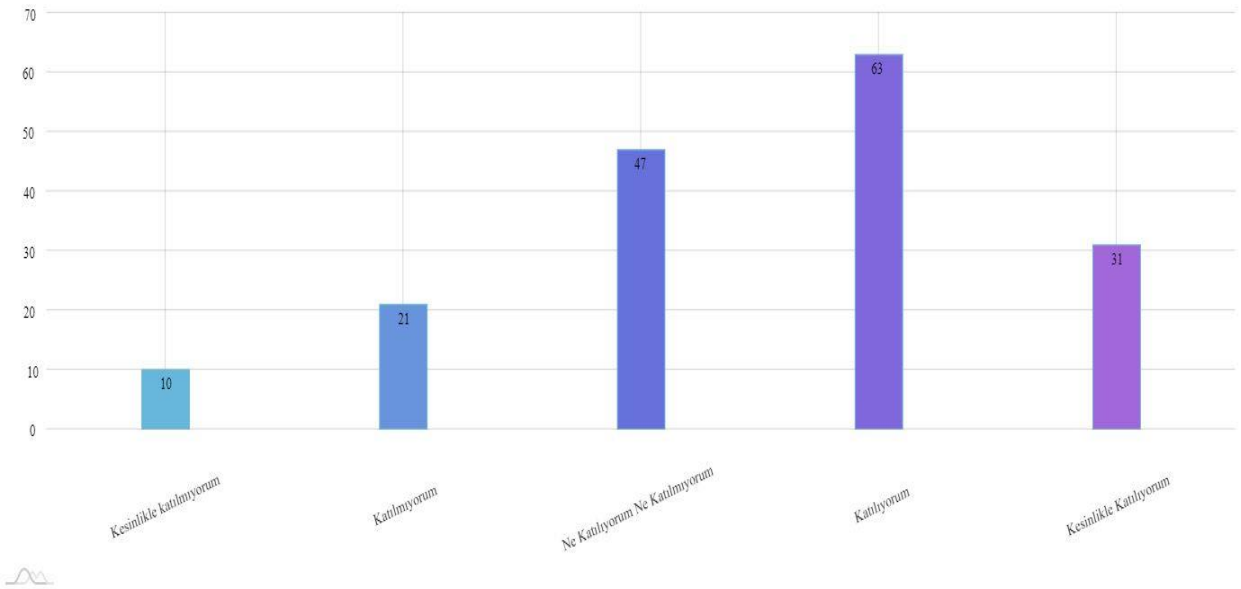
Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	TOPLAM
11	12	40	70	39	172



Yukarıdaki dağılım yüzdesel oranlara çevrildiğinde ASBÜ' nün sorunlarını gerçekten kendi sorunlarım gibi hissediyorum diyenlerin oranı % 63,37 iken, kararsızların oranı % 23,25 ASBÜ' nün sorunlarını gerçekten kendi sorunları gibi hissetmeyenlerin oranı ise % 13,37 olarak gözlenmiştir.

S.3: ASBÜ' ye karşı güçlü bir aidiyet hissim var.

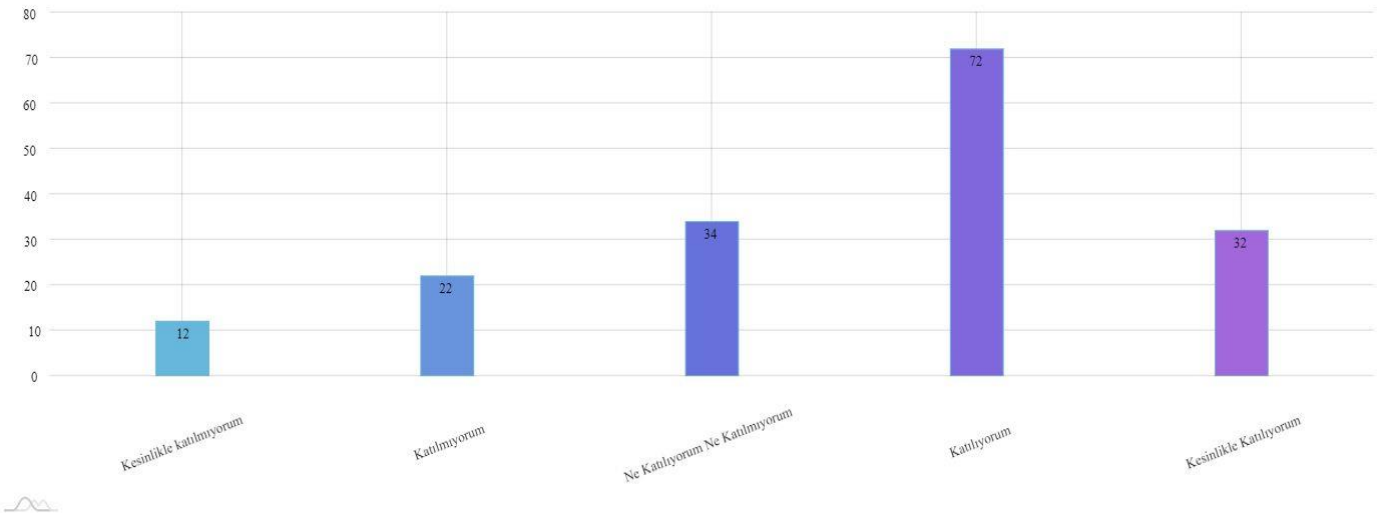
Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	TOPLAM
10	21	47	63	31	172



Yukarıdaki dağılım yüzdesel oranlara çevrildiğinde ASBÜ' ye karşı güçlü bir aidiyet hissim var diyenlerin oranı % 54,65 iken, kararsızların oranı % 27,32 ASBÜ' ye karşı güçlü bir aidiyet hissetmeyenlerin oranı ise % 18.02 olarak gözlenmiştir.

S.4: ASBÜ' ye kendimi "duygusal olarak bağlı" hissediyorum.

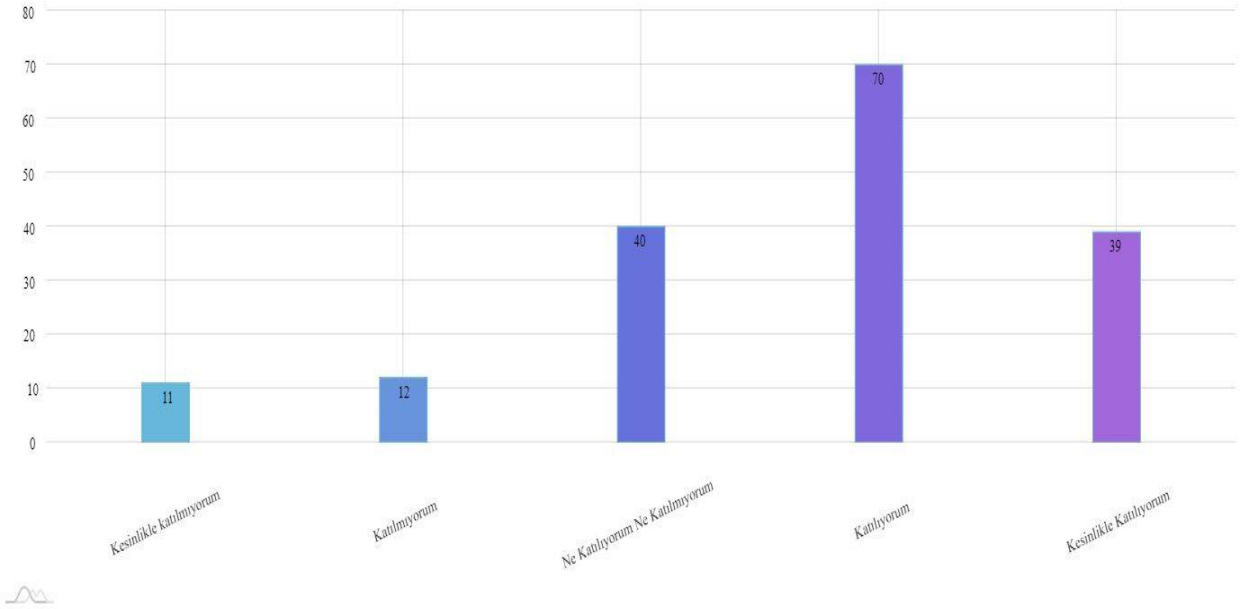
Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	TOPLAM
12	22	34	72	32	172



Yukarıdaki dağılım yüzdesel oranlara çevrildiğinde ASBÜ' ye kendimi "duygusal olarak bağlı" hissediyorum diyenlerin oranı % 60,46 iken, kararsızların oranı % 19,76 duygusal olarak bağlı hissetmeyenlerin oranı ise % 19,76 olarak gözlenmiştir.

S.5: Kendimi ASBÜ' de "ailenin bir parçası" gibi hissediyorum.

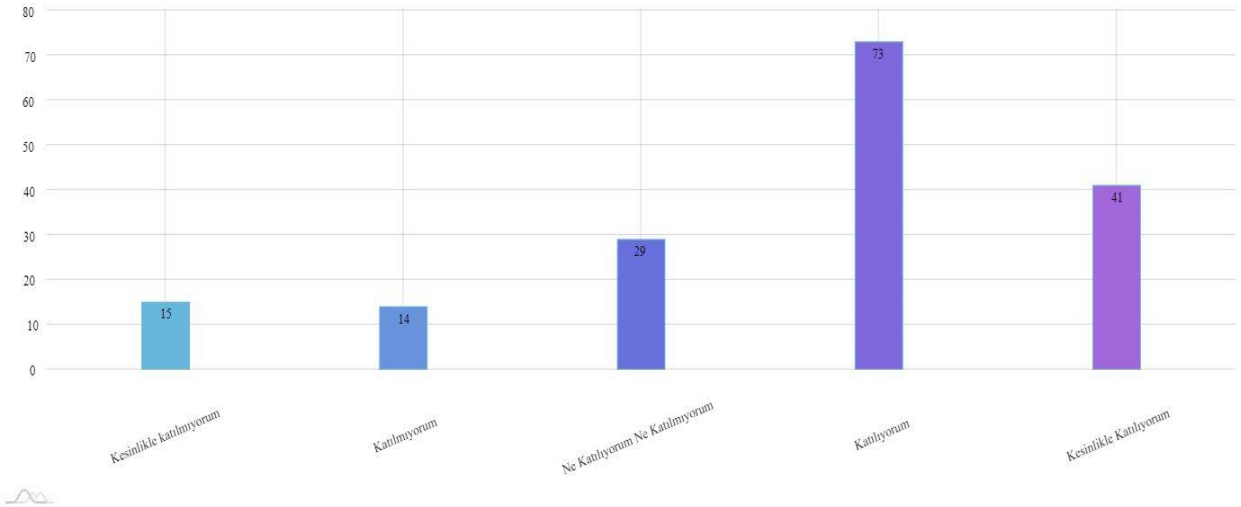
Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	TOPLAM
11	12	40	70	39	172



Yukarıdaki dağılım yüzdesel oranlara çevrildiğinde kendimi ASBÜ'de "ailenin bir parçası" gibi hissediyorum diyenlerin oranı % 63,37 iken, kararsızların oranı % 23,25 ASBÜ'de "ailenin bir parçası" gibi hissetmeyenlerin oranı ise % 13,37 olarak gözlenmiştir.

S.6: Meslek hayatımın kalan kısmını ASBÜ' de geçirmek beni mutlu eder.

Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	TOPLAM
15	14	29	73	41	172

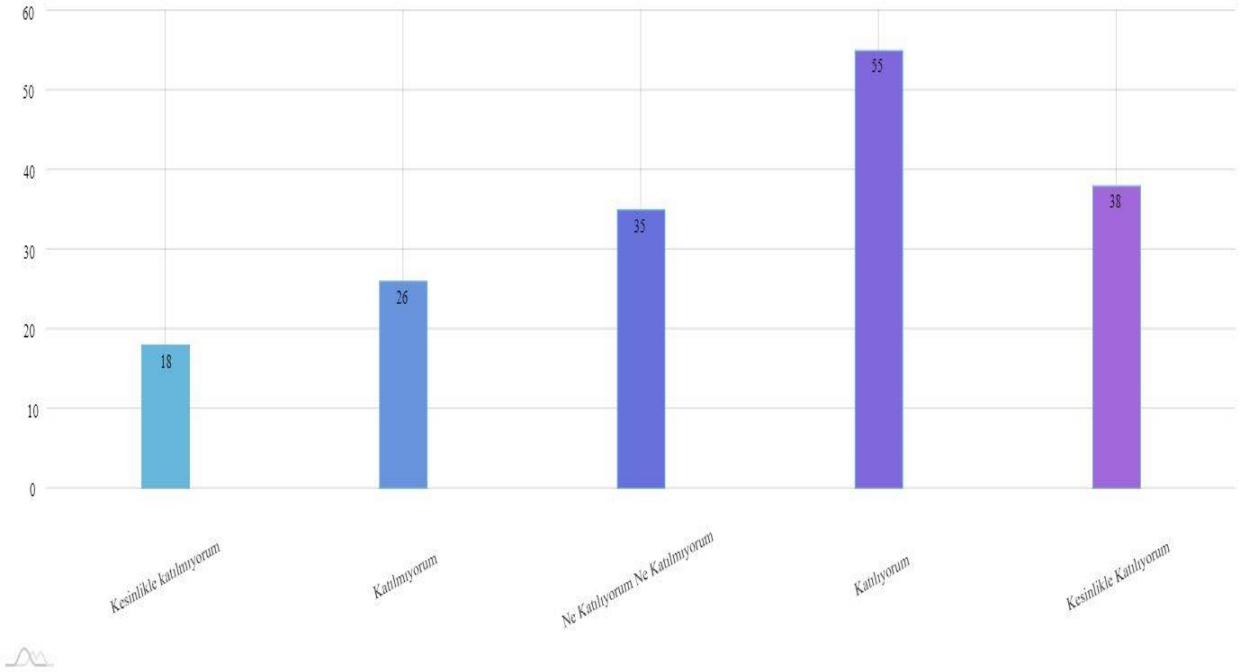


Yukarıdaki dağılım yüzdesel oranlara çevrildiğinde meslek hayatımın kalan kısmını ASBÜ'de geçirmek beni mutlu eder diyenlerin oranı % 66,27 iken, kararsızların oranı % 16,86 meslek hayatının kalan kısmını ASBÜ'de geçirmek istemeyenlerin oranı ise % 16,86 olarak gözlenmiştir.

B- Yönetsel Ortamdan Memnuniyet Maddeleri

S.1: Yöneticimden (1. Amirinizden) performansımı geliştirmeme yardımcı olan geri bildirimler alıyorum.

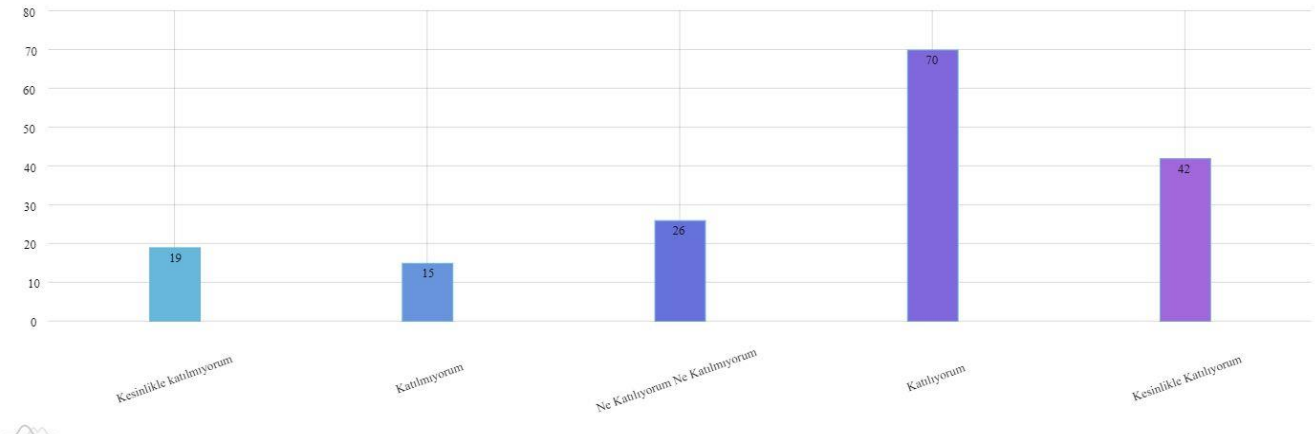
Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	TOPLAM
18	26	35	55	38	172



Yukarıdaki dağılım yüzdesel oranlara çevrildiğinde yöneticisinden performansını geliştirmesine yardımcı olan geri bildirimler alıyorum diyenlerin oranı % 54,06 iken**,** kararsızların oranı % 20.34**,** yöneticisinden geri bildirim almadığını düşünenlerin oranı ise % 25.58 olarak gözlenmiştir.

S.2: Yöneticimizin (1. Amiriniz) çalışanlara karşı adil davrandığını düşünüyorum.

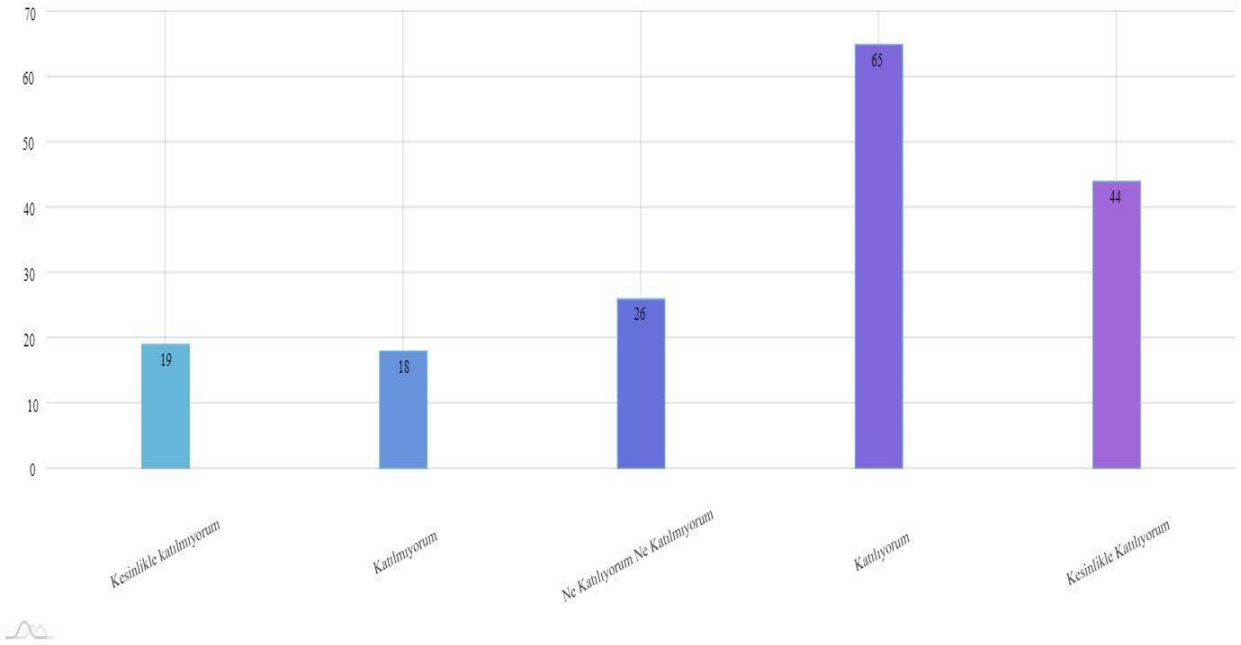
Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	TOPLAM
19	15	26	70	42	172



Yukarıdaki dağılım yüzdesel oranlara çevrildiğinde yöneticilerinin çalışanlara karşı adil davrandığını düşünüyorum diyenlerin oranı % 65.11 iken, kararsızların oranı % 15.11, yöneticilerinin çalışanlara karşı adil davranmadığını düşünenlerin oranı ise % 19.76 olarak gözlenmiştir.

S.3: Yöneticimizin (1. Amiriniz) çalışanları önemsediğini düşünüyorum.

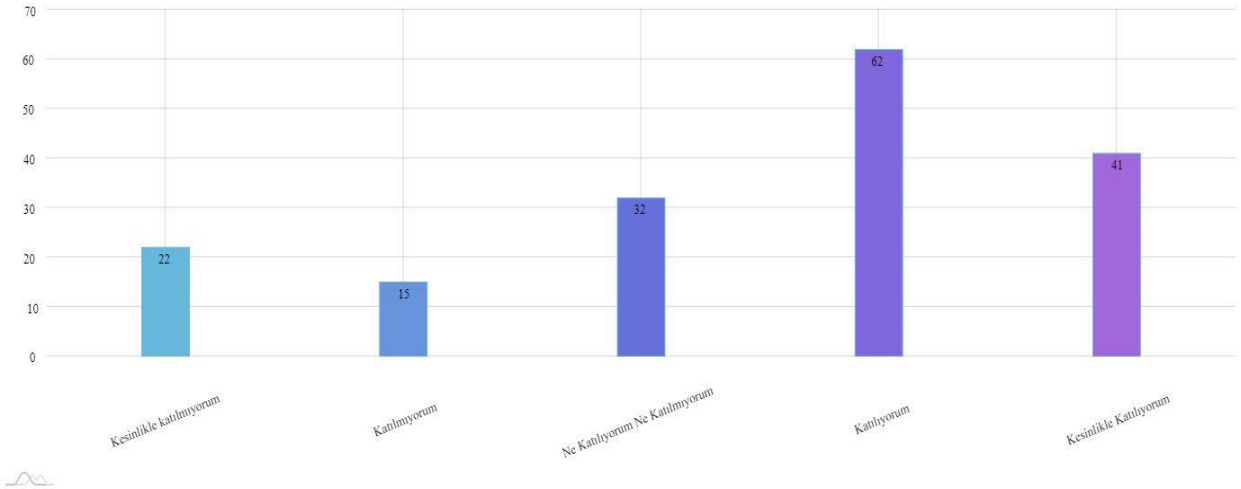
Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	TOPLAM
19	18	26	65	44	172



Yukarıdaki dağılım yüzdesel oranlara çevrildiğinde yöneticimizin çalışanları önemsediğini düşünüyorum diyenlerin oranı yaklaşık % 63.37 iken, kararsızların oranı % 15.11, yöneticilerinin çalışanları önemsemediğini düşünenlerin oranı ise % 21.51 seviyelerinde kalmıştır.

S.4: Yöneticimizin (1. Amiriniz) yapılan işleri ve başarıları takdir ettiğini düşünüyorum.

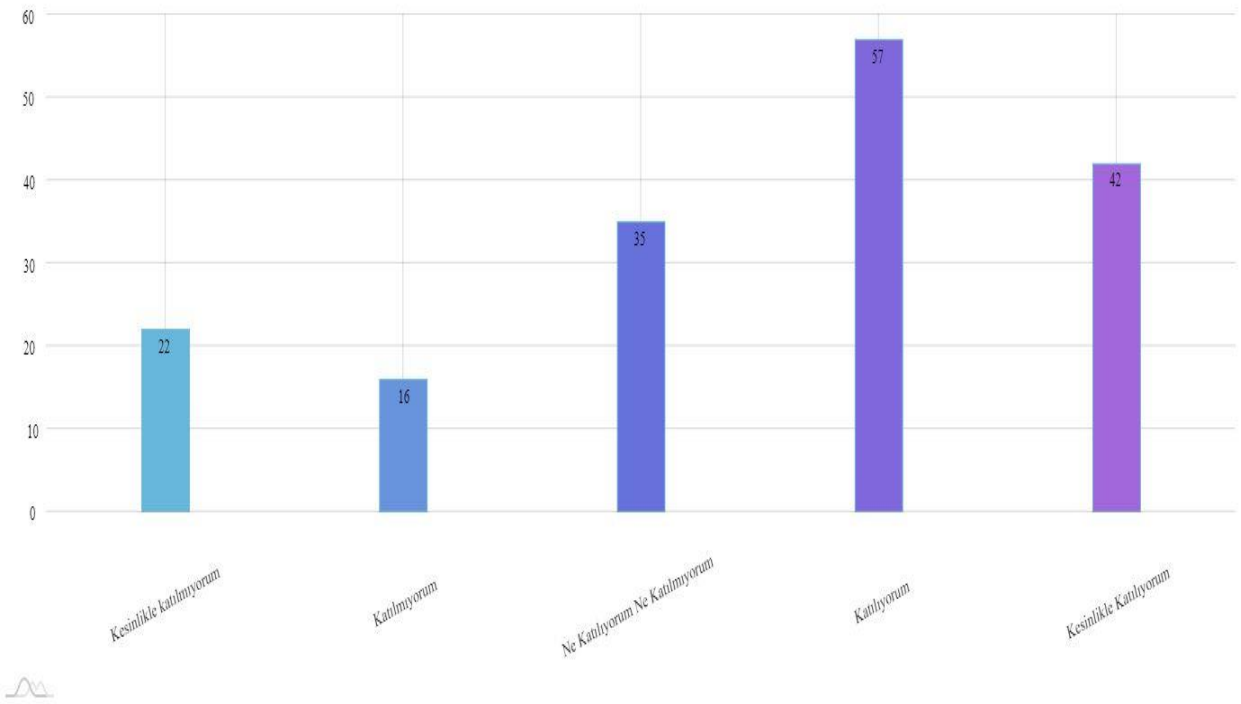
Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	TOPLAM
22	15	32	62	41	172



Yukarıdaki dağılım yüzdesel oranlara çevrildiğinde yöneticisinin yapılan işleri ve başarıları takdir ettiğini düşünenlerin oranı % 59.88 iken, kararsızların oranı % 18.60, takdir edilmediğini düşünenlerin oranı ise % 21.51 olarak gözlenmiştir.

S.5: Yöneticimizin (1. Amiriniz) çalışanların işle ilgili fikirlerini dikkate aldığını düşünüyorum.

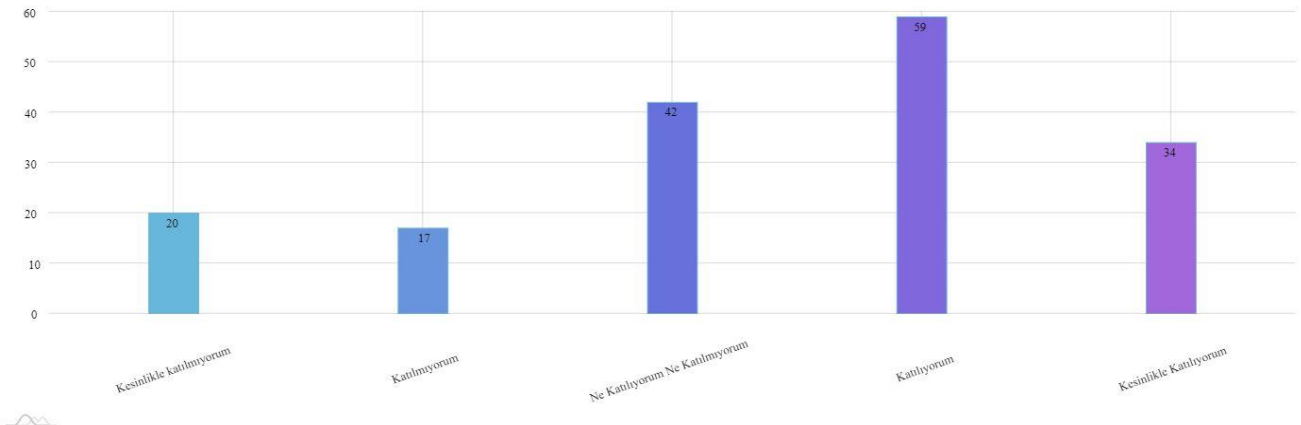
Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	TOPLAM
22	16	35	57	42	172



Yukarıdaki dağılım yüzdesel oranlara çevrildiğinde yöneticisinin çalışanların işle ilgili fikirlerini dikkate aldığını düşünüyorum diyenlerin oranı % 57.55 iken**,** kararsızların oranı % 20.34, yöneticisinin çalışanların işle ilgili fikirlerini dikkate almadığını düşünenlerin oranı ise % 22.09 olarak gözlenmiştir.

S.6: Yöneticimizin (1. Amiriniz) işleri planlama biçiminden memnunum.

Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	TOPLAM
20	17	42	59	34	172

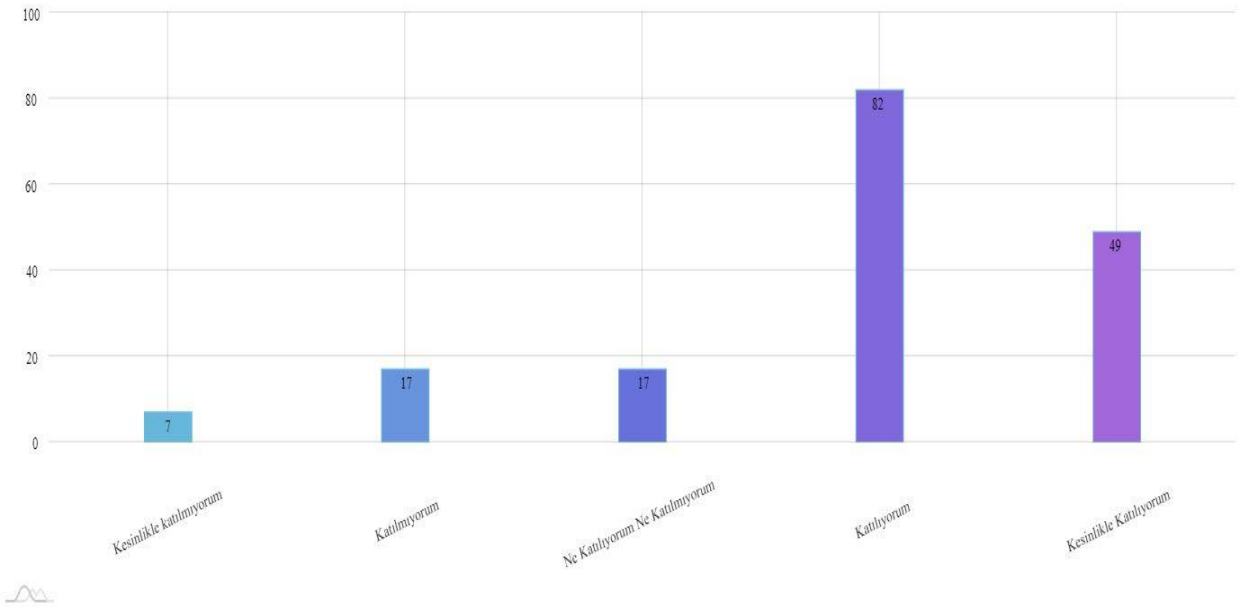


Yukarıdaki dağılım yüzdesel oranlara çevrildiğinde yöneticimizin işleri planlama biçiminden memnunum diyenlerin oranı % 54.06 iken kararsızların oranı % 24.41, memnun olmayanların oranı ise % 21.51 seviyelerinde kalmıştır.

C- İşin Kendisinden Memnuniyet Maddeleri

S.1: Çalıştığım işte yetenek ve becerileri mi sergileyebildiğimi düşünüyorum.

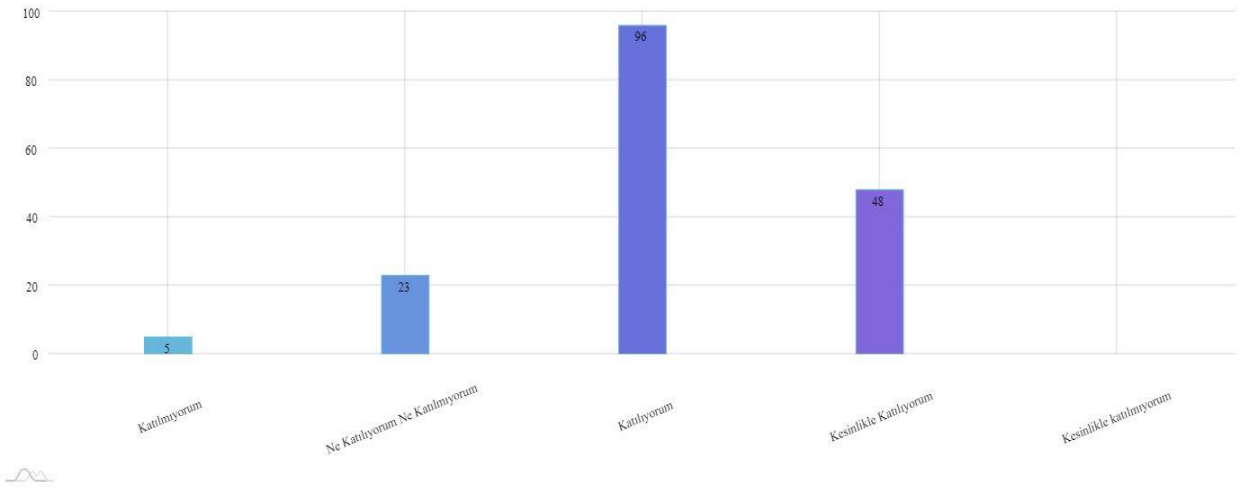
Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	TOPLAM
7	17	17	82	49	172



Yukarıdaki dağılım yüzdesel oranlara çevrildiğinde çalıştığı işte yetenek ve becerilerini sergileyebildiğini düşünenlerin oranı % 76.16 iken, kararsızların oranı % 9.88, çalıştığı işte yetenek ve becerilerini sergileyemediğini düşünenlerin oranı ise % 13.95 olarak gözlenmiştir.

S.2: İşimi etkili bir şekilde yapmam için ihtiyacım olan tüm bilgilere sahibim.

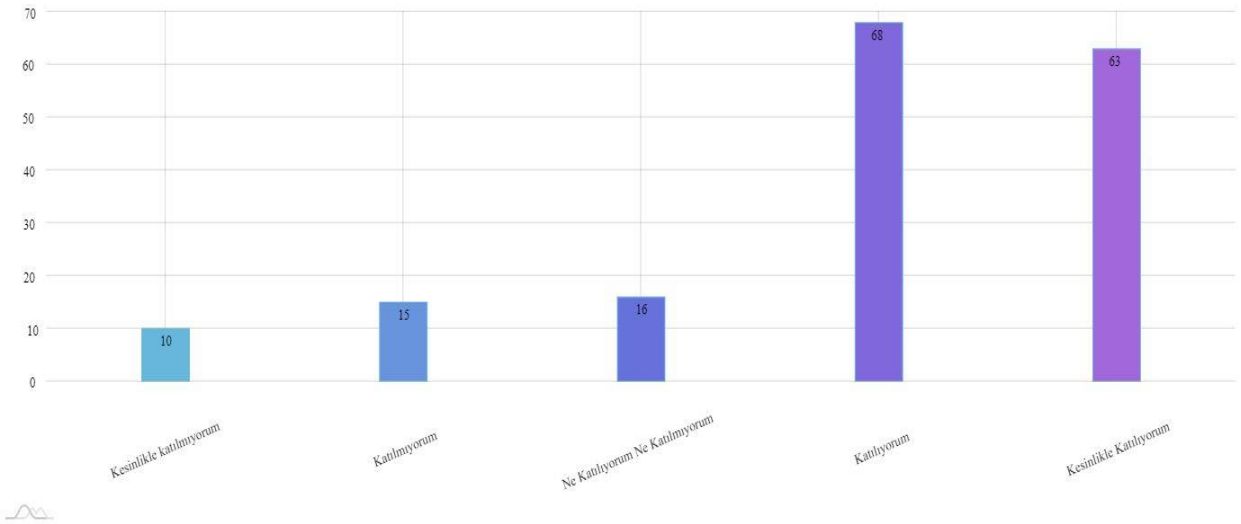
Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	TOPLAM
0	5	23	96	48	172



Yukarıdaki dağılım yüzdesel oranlara çevrildiğinde, işini etkili bir şekilde yapmak için ihtiyacı olan tüm bilgilere sahip olduğunu düşünenlerin oranı % 83.72 iken, kararsızların oranı % 13.37**,** tüm bilgilere sahip olmadığını düşünenlerin oranı ise % 2.90 olarak gözlenmiştir.

S.3: Yaptığım işin beni geliştirdiğini düşünüyorum.

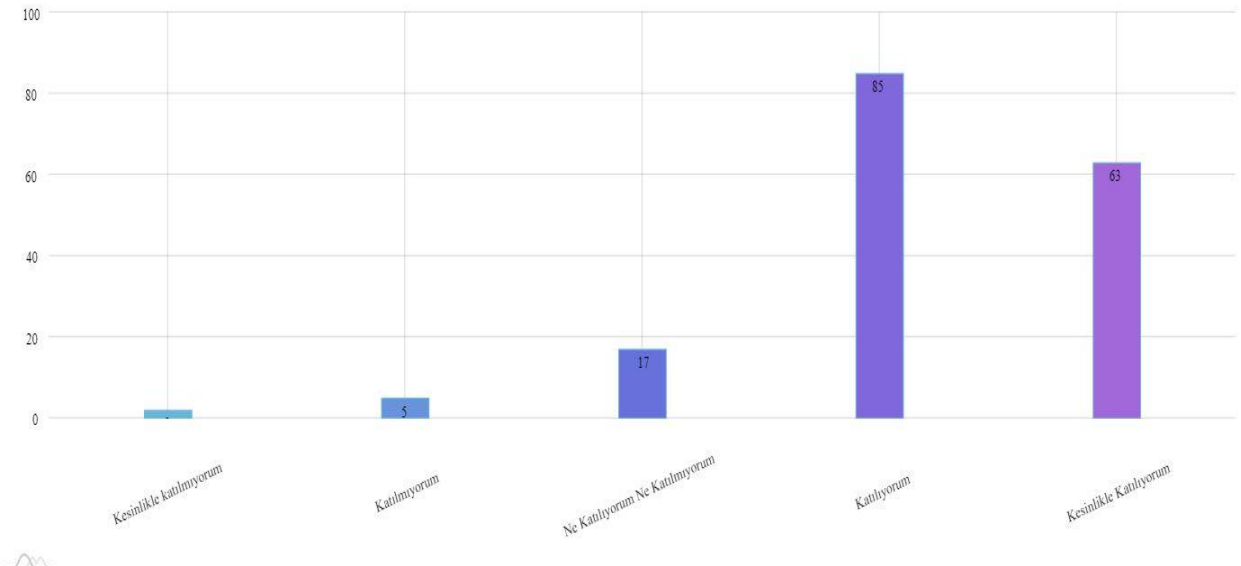
Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	TOPLAM
10	15	16	68	63	172



Yukarıdaki dağılım yüzdesel oranlara çevrildiğinde yaptığım işin beni geliştirdiğini düşünüyorum diyenlerin oranı % 76.16 iken**,** kararsızların oranı % 9.30, yaptığı işin kendisini geliştirmediğini düşünenlerin oranı ise % 14.53 olarak gözlenmiştir.

S.4: Yaptığım işin kuruma katkısını görmekten memnunum.

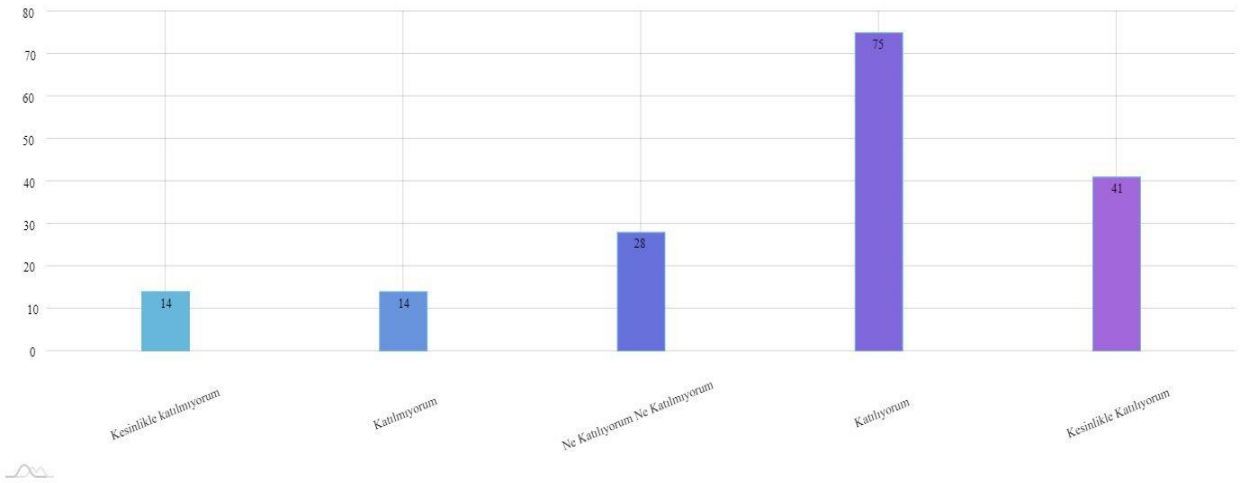
Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	TOPLAM
2	5	17	85	63	172



Yukarıdaki dağılım yüzdesel oranlara çevrildiğinde, yaptığım işin kuruma katkısını görmekten memnunum diyenlerin oranı % 86.04 iken, kararsızların oranı % 9.88, yaptığı işin kuruma katkısı olmadığını düşünenlerin oranı ise % 4.06 olarak gözlenmiştir.

S.5: Birim çalışanları arasında bilgi alışverişi olduğunu düşünüyorum.

Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	TOPLAM
14	14	28	75	41	172

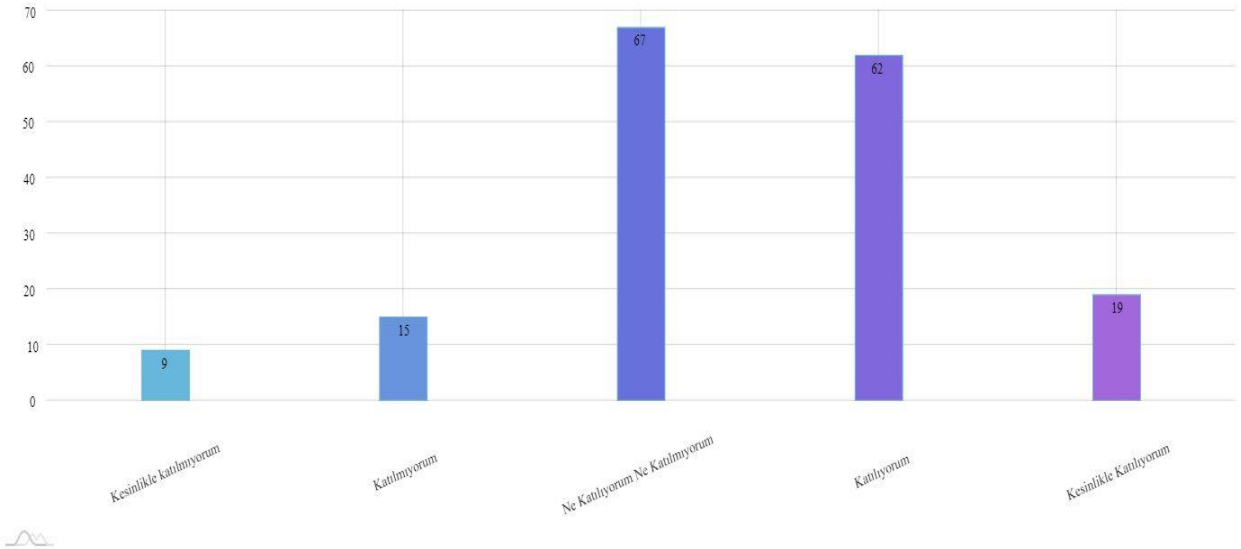


Yukarıdaki dağılım yüzdesel oranlara çevrildiğinde birim çalışanları arasında bilgi alışverişi olduğunu düşünenlerin oranı % 67.44 iken**,** kararsızların oranı % 16.27, birim çalışanları arasında bilgi alışverişi olmadığını düşünenlerin oranı ise % 16.27 olarak gözlenmiştir.

D- Hizmetiçi Eğitimlerden Memnuniyet Maddeleri

S.1: Eğitim konularının içeriğinden memnunum.

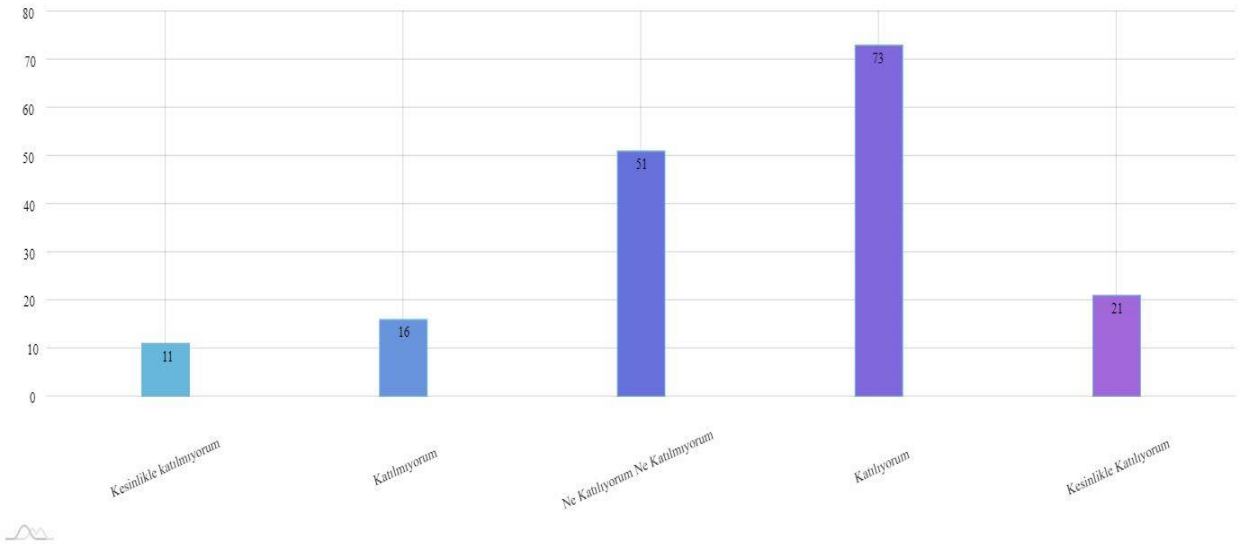
Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	TOPLAM
9	15	67	62	19	172



Yukarıdaki dağılım yüzdesel oranlara çevrildiğinde eğitim konularının içeriğinden memnun olanların oranı % 47.09 iken, kararsızların oranı % 38.95, memnun olmayanların oranı ise % 13.95 olarak gözlenmiştir.

S.2: Eğitim programlarının takvim ve saat aralıklarının işlerimi aksatmayacak şekilde planlanmasından memnunum.

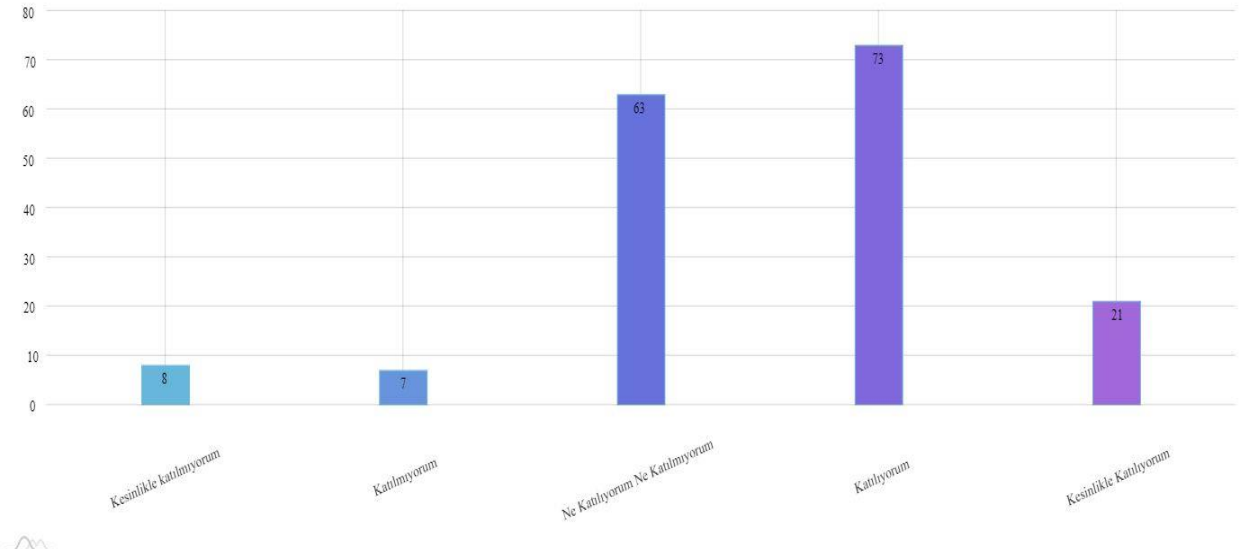
Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	TOPLAM
11	16	51	73	21	172



Yukarıdaki dağılım yüzdesel oranlara çevrildiğinde eğitim programlarının takvim ve saat aralıklarının işlerini aksatmayacak şekilde planlandığını düşünenlerin oranı % 54.65 iken, kararsızların oranı % 29.65, eğitim programlarının planlamasından memnun olmayanların oranı ise % 15.69 olarak gözlenmiştir.

S.3: Eğitimleri veren eğiticilerden memnunum.

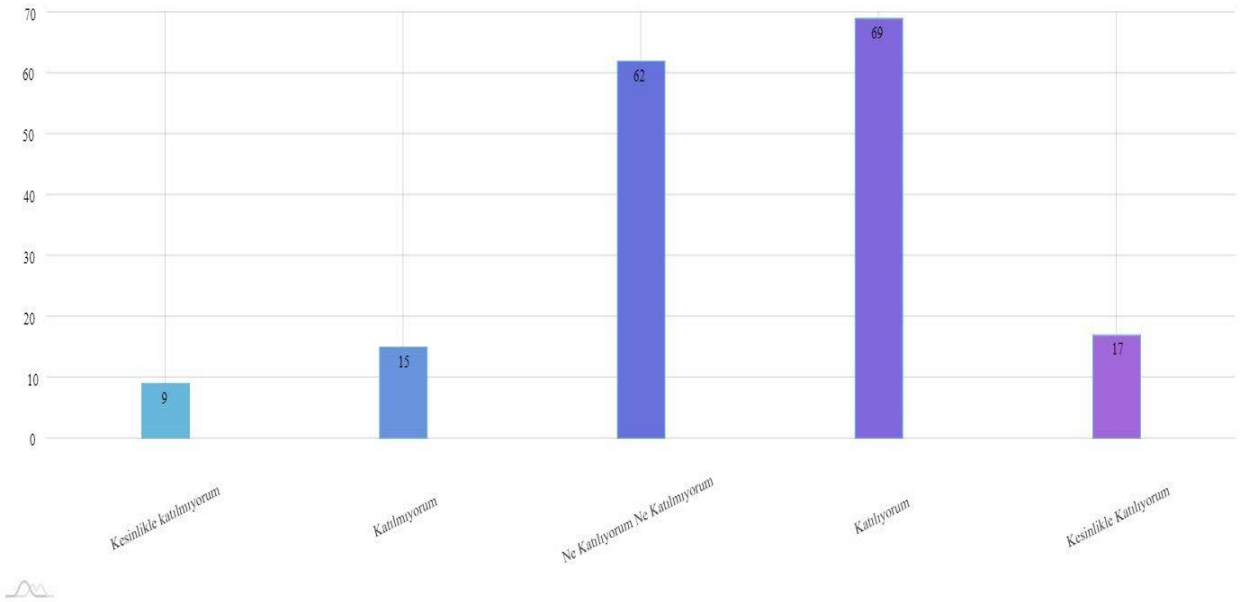
Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	TOPLAM
8	7	63	73	21	172



Yukarıdaki dağılım yüzdesel oranlara çevrildiğinde eğitimleri veren eğiticilerden memnun olanların oranı % 54.65 iken, kararsızların oranı % 36.62, memnun olmayanların oranı ise % 8.72 olarak gözlenmiştir.

S.4: Hizmet içi eğitimlerden memnunum.

Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	TOPLAM
9	15	62	69	17	172

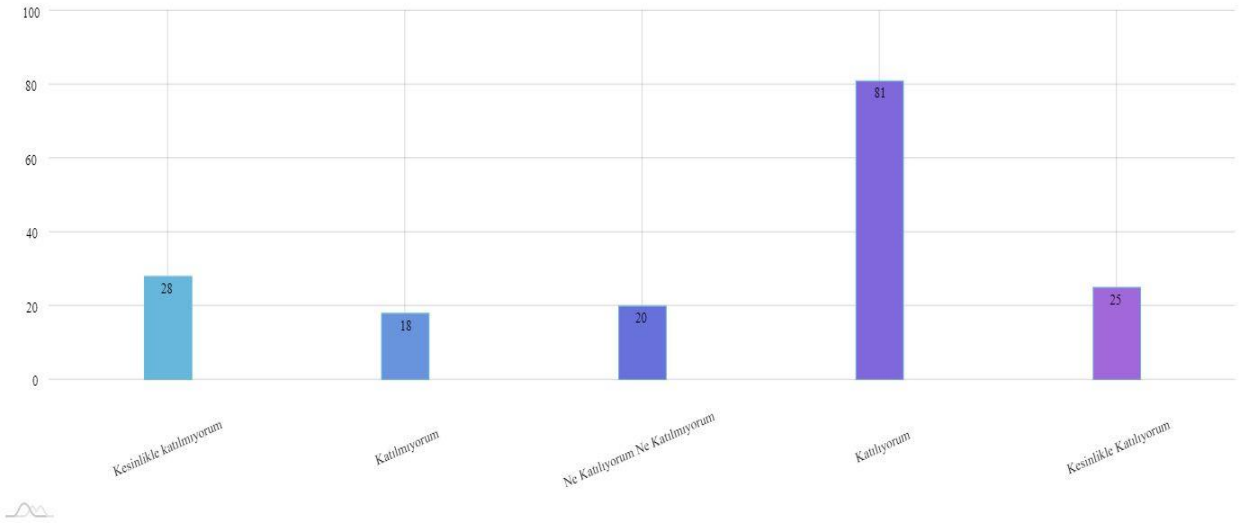


Yukarıdaki dağılım yüzdesel oranlara çevrildiğinde hizmet içi eğitimlerden memnun olanların oranı % 50 iken, kararsızların oranı % 36.04, memnun olmayanların oranı ise % 13.95 olarak gözlenmiştir.

E- Çalışma Ortamından Memnuniyet Maddeleri

S.1: İş yerimde fiziksel olarak rahat bir çalışma ortamım var.

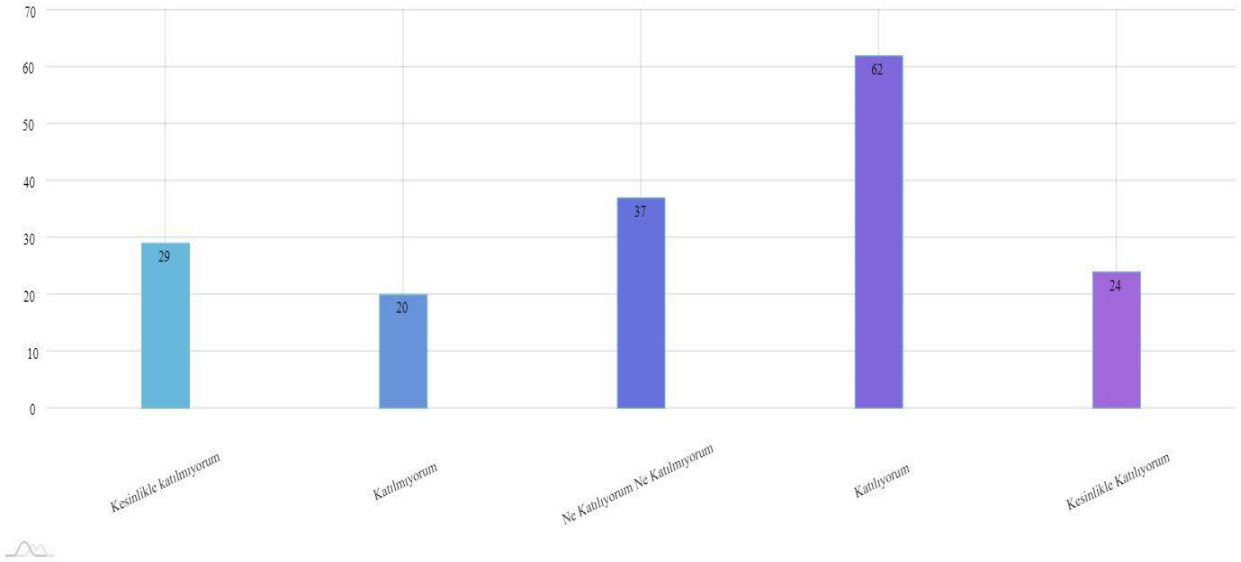
Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	TOPLAM
28	18	20	81	25	172



Yukarıdaki dağılım yüzdesel oranlara çevrildiğinde, iş yerimde fiziksel olarak rahat bir çalışma ortamım var diyenlerin oranı % 61.62 iken, kararsızların oranı % 11.62, rahat bir çalışma ortamı olmadığını düşünenlerin oranı ise % 26.74 olarak gözlenmiştir.

S.2: Kurumun otopark hizmetlerinden memnunum.

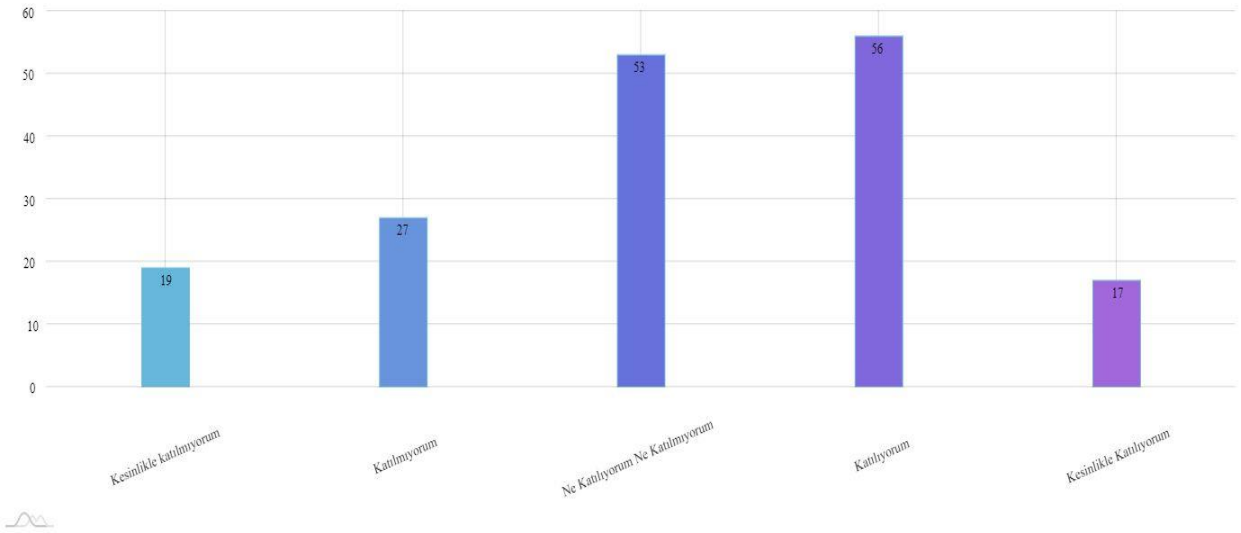
Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	TOPLAM
29	20	37	62	24	172



Yukarıdaki dağılım yüzdesel oranlara çevrildiğinde, kurumun otopark hizmetlerinden memnunum diyenlerin oranı % 50 iken, kararsızların oranı % 21.51, memnun olmayanların oranı ise % 28.48 olarak gözlenmiştir.

S.3: Kurumun yemekhane hizmetlerinden memnunum.

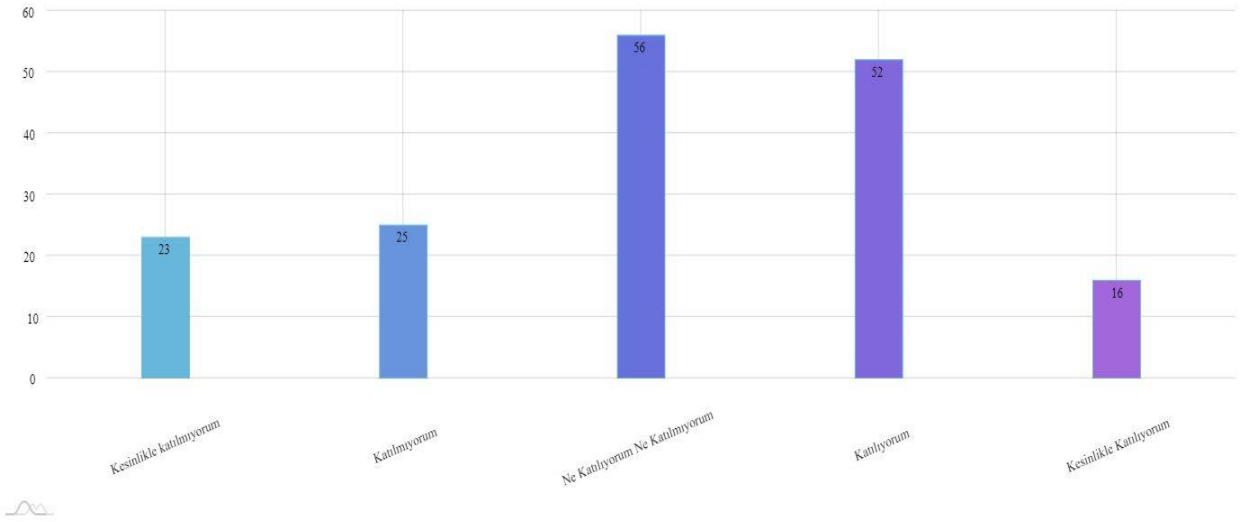
Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	TOPLAM
19	27	53	56	17	172



Yukarıdaki dağılım yüzdesel oranlara çevrildiğinde, kurumun yemekhane hizmetlerinden memnunum diyenlerin oranı % 42.44 iken**,** kararsızların oranı % 30.81, memnun olmayanların oranı ise % 26.74 olarak gözlenmiştir.

S.4: Kurumun yemeklerinden memnunum.

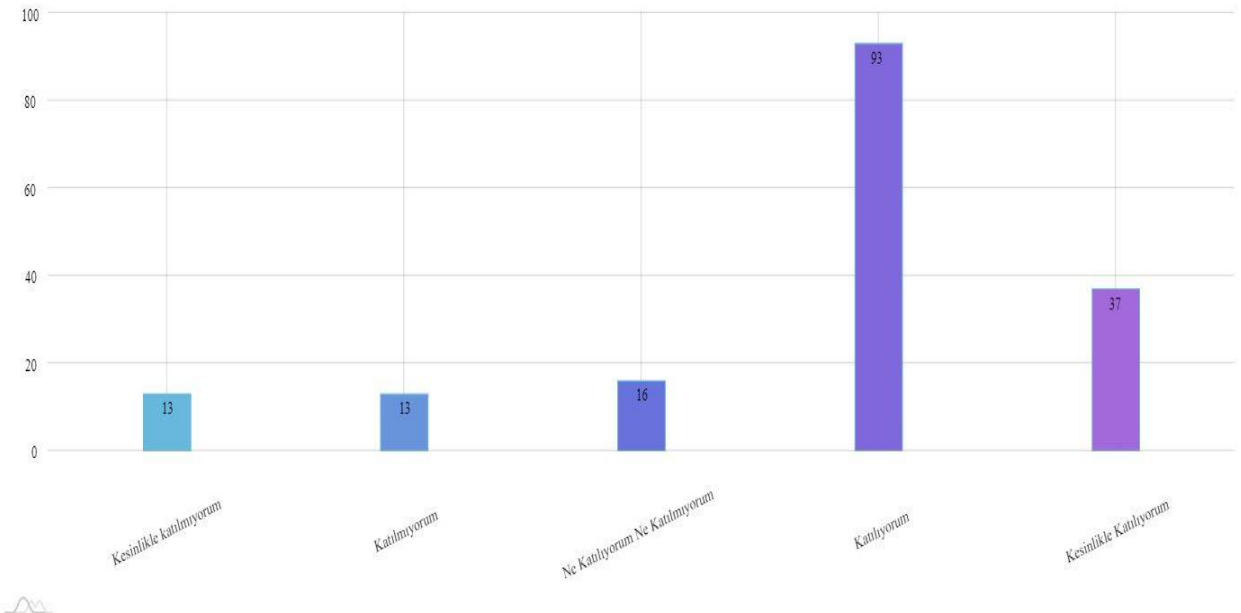
Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	TOPLAM
23	25	56	52	16	172



Yukarıdaki dağılım yüzdesel oranlara çevrildiğinde, kurumun yemeklerinden memnun olanların oranı % 39.53 iken, kararsızların oranı % 32.55, memnun olmayanların oranı ise % 27.90 olarak gözlenmiştir.

S.5: Üniversitemizde güvenli bir çalışma ortamı var.

Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	TOPLAM
13	13	16	93	37	172



Yukarıdaki dağılım yüzdesel oranlara çevrildiğinde, Üniversitemizde güvenli bir çalışma ortamı var diyenlerin oranı % 75.58 iken, kararsızların oranı % 9.30, güvenli bir çalışma ortamı olmadığını düşünenlerin oranı ise % 15.11 olarak gözlenmiştir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM
ÖZETLER

Tablo 1 – Güvenirlik Katsayıları (N=144)		
Ölçek Adı	Madde Sayısı	Cronbach Alfa Değeri
Örgütsel Bağlılık	6	0,97
Yönetsel ortamdan memnuniyet	6	0,97
İşin kendisinden memnuniyet	5	0,89
Hizmet içi eğitimden memnuniyet	4	0,93
Çalışma ortamından memnuniyet	5	0,85

Tablo 2- Kurumdan Genel Memnuniyet	
Kurumdan Genel Memnuniyet Oranı	% 70.89

Toplam sorular üzerinde yapılan hesaplamada kurumdan genel memnuniyet oranı % 70,89 olarak hesaplanmıştır. Ancak kişilere yukarıdaki sorulardan bağımsız olarak "Kurumdan genel Memnuniyetiniz" sorusu sorulmuş olup, memnuniyet oranı % 82.55 olarak bulunmuştur.

Tablo 3 - Alan Bazında Toplam Memnuniyet Oranları	
Ölçümlenen Alan	**%**
Örgütsel Bağlılık	71.00
Yönetsel Ortamdan Toplam Memnuniyet	69.70
İşin Kendisinden Toplam Memnuniyet	78.82
Hizmet İçi Eğitimlerden Toplam Memnuniyet	68.82
Çalışma Ortamından Toplam Memnuniyet	65.90

Tablo 4 - Anket Soruları		
Soru		**%**
ÖRGÜTSEL BAĞLILIK		
ÖB-1	ASBÜ' nün benim için özel bir anlamı var.	74.0
ÖB-2	ASBÜ'nün sorunlarını gerçekten kendi sorunlarım gibi hissediyorum.	73.2
ÖB-3	ASBÜ'ye karşı güçlü bir aidiyet hissim var.	69.7
ÖB-4	ASBÜ'ye kendimi "duygusal olarak bağlı" hissediyorum.	70.4
ÖB-5	Kendimi ASBÜ'de "ailenin bir parçası" gibi hissediyorum	65.8
ÖB-6	Meslek hayatımın kalan kısmını ASBÜ'de geçirmek beni mutlu eder.	72.9
YÖNETSEL ORTAMDAN MEMNUNİYET		
YOM-1	Yöneticimden (1. Amirinizden) performansımı geliştirmeme yardımcı olan geri bildirimler alıyorum.	68.0
YOM-2	Yöneticimizin (1. Amiriniz) çalışanlara karşı adil davrandığını düşünüyorum.	71.7
YOM-3	Yöneticimizin (1. Amiriniz) çalışanları önemsediğini düşünüyorum.	71.2
YOM-4	Yöneticimizin (1. Amiriniz) yapılan işleri ve başarıları takdir ettiğini düşünüyorum.	69.8
YOM-5	Yöneticimizin (1. Amiriniz) çalışanların işle ilgili fikirlerini dikkate aldığını düşünüyorum.	69.4
YOM-6	Yöneticimizin (1. Amiriniz) işleri planlama biçiminden memnunum.	68.1
İŞİN KENDİSİNDEN MEMNUNİYET		
İKM-1	Çalıştığım işte yetenek ve becerilerimi sergileyebildiğimi düşünüyorum.	77.3
İKM -2	İşimi etkili bir şekilde yapmam için ihtiyacım olan tüm bilgilere sahibim.	81.7
İKM -3	Yaptığım işin beni geliştirdiğini düşünüyorum.	78.4
İKM -4	Yaptığım işin kuruma katkısını görmekten memnunum.	83.4
İKM -5	Birim çalışanları arasında bilgi alışverişi olduğunu düşünüyorum.	73.3
HİZMETİÇİ EĞİTİMLERDEN MEMNUNİYET		
HEM -1	Eğitim konularının içeriğinden memnunum.	67.7
HEM -2	Eğitim programlarının takvim ve saat aralıklarının işlerimi aksatmayacak şekilde planlanmasından memnunum.	68.9
HEM -3	Eğitimleri veren eğiticilerden memnunum.	70.6
HEM -4	Hizmet içi eğitimlerden memnunum.	68.1
ÇALIŞMA ORTAMINDAN MEMNUNİYET		
ÇOM-1	İş yerimde fiziksel olarak rahat bir çalışma ortamım var.	66.6
ÇOM -2	Kurumun otopark hizmetlerinden memnunum.	63.7
ÇOM -3	Kurumun yemekhane hizmetlerinden memnunum.	62.9
ÇOM -4	Kurumun yemeklerinden memnunum.	61.5
ÇOM -5	Üniversitemizde güvenli bir çalışma ortamı var.	74.8

Tablo 5 - Cinsiyetiniz sorusuna “Kadın veya Erkek” olarak katılım sağlayanların her bir soru bazındaki puan ağırlıkları		
Cinsiyetiniz		
	KADIN	ERKEK
Yöneticimizin (1. Amiriniz) işleri planlama biçiminden memnunum.	63.2	72.2
Yöneticimizin (1. Amiriniz) çalışanların işle ilgili fikirlerini dikkate aldığını düşünüyorum.	65.0	73.1
Yöneticimizin (1. Amiriniz) çalışanları önemsediğini düşünüyorum.	68.3	73.7
Yöneticimizin (1. Amiriniz) yapılan işleri ve başarıları takdir ettiğini düşünüyorum.	66.5	72.6
Yöneticimizin (1. Amiriniz) çalışanlara karşı adil davrandığını düşünüyorum.	67.0	75.6
Yöneticimden (1. Amirinizden) performansımı geliştirmeme yardımcı olan geri bildirimler alıyorum.	64.5	70.9
Çalıştığım işte yetenek ve becerilerimi sergileyebildiğimi düşünüyorum.	76.2	78.2
Yaptığım işin beni geliştirdiğini düşünüyorum.	75.1	81.2
İşimi etkili bir şekilde yapmam için ihtiyacım olan tüm bilgilere sahibim.	82.0	81.5
Yaptığım işin kuruma katkısını görmekten memnunum.	83.0	83.8
Birim çalışanları arasında bilgi alışverişi olduğunu düşünüyorum.	73.4	73.3
Kurumun yemeklerinden memnunum.	57.9	64.5
Kurumun yemekhane hizmetlerinden memnunum.	58.7	66.4
Kurumun otopark hizmetlerinden memnunum.	57.7	68.8
İş yerimde fiziksel olarak rahat bir çalışma ortamım var.	60.5	71.8
Üniversitemizde güvenli bir çalışma ortamı var.	72.1	77.2
Hizmet içi eğitimlerinden memnunum.	68.6	67.7
Eğitim konularının içeriğinden memnunum.	67.8	67.7
Eğitim programlarının takvim ve saat aralıklarının işlerimi aksatmayacak şekilde planlanmasından memnunum.	66.8	70.7
Eğitimleri veren eğiticilerden memnunum.	71.8	69.6
Meslek hayatımın kalan kısmını ASBÜ’ de geçirmek beni mutlu eder.	70.1	75.2
ASBÜ’ ye kendimi “duygusal olarak bağlı” hissediyorum.	69.3	71.3
ASBÜ’ nün sorunlarını gerçekten kendi sorunlarım gibi hissediyorum.	71.8	74.4
Kendimi ASBÜ’ de “ailenin bir parçası” gibi hissediyorum.	63.7	67.5
ASBÜ’ nün benim için özel bir anlamı var.	72.1	75.6
ASBÜ’ ye karşı güçlü bir aidiyet hissim var.	67.0	72.0
ORTALAMA	68.5	72.9

Tablo 6- Katılımcı sorusuna "Akademik Personel, İdari Personel veya Sürekli İşçi " olarak katılım sağlayanların her bir soru bazındaki puan ağırlıkları			
	AKADEMİK PERSONEL	İDARİ PERSONEL	SÜREKLİ İŞÇİ
Yöneticimizin (1. Amiriniz) işleri planlama biçiminden memnunum.	68.1	72.5	55.5
Yöneticimizin (1. Amiriniz) çalışanların işle ilgili fikirlerini dikkate aldığını düşünüyorum.	69.3	74.5	55.5
Yöneticimizin (1. Amiriniz) çalışanları önemsediğini düşünüyorum.	71.2	76.8	55.5
Yöneticimizin (1. Amiriniz) yapılan işleri ve başarıları takdir ettiğini düşünüyorum.	70.4	74.5	53.3
Yöneticimizin (1. Amiriniz) çalışanlara karşı adil davrandığını düşünüyorum.	71.6	76.8	57.7
Yöneticimden (1. Amirinizden) performansımı geliştirmeme yardımcı olan geri bildirimler alıyorum.	67.5	74.1	53.3
Çalıştığım işte yetenek ve becerilerimi sergileyebildiğimi düşünüyorum.	80.3	74.5	67.7
Yaptığım işin beni geliştirdiğini düşünüyorum.	83.6	74.9	58.8
İşimi etkili bir şekilde yapmam için ihtiyacım olan tüm bilgilere sahibim.	83.4	78.8	80.0
Yaptığım işin kuruma katkısını görmekten memnunum.	86.6	81.1	72.2
Birim çalışanları arasında bilgi alışverişi olduğunu düşünüyorum.	74.9	78.0	51.1
Kurumun yemeklerinden memnunum.	65.6	58.8	45.5
Kurumun yemekhane hizmetlerinden memnunum.	68.1	59.2	43.3
Kurumun otopark hizmetlerinden memnunum.	59.6	72.5	62.2
İş yerimde fiziksel olarak rahat bir çalışma ortamım var.	65.4	71.7	58.8
Üniversitemizde güvenli bir çalışma ortamı var.	74.5	78.4	66.6
Hizmet içi eğitimlerinden memnunum.	67.5	70.9	63.3
Eğitim konularının içeriğinden memnunum.	67.3	69.0	66.6
Eğitim programlarının takvim ve saat aralıklarının işlerimi aksatmayacak şekilde planlanmasından memnunum.	67.7	73.3	63.3
Eğitimleri veren eğiticilerden memnunum.	69.5	73.7	68.8
Meslek hayatımın kalan kısmını ASBÜ' de geçirmek beni mutlu eder.	76.8	67.0	66.6
ASBÜ' ye kendimi "duygusal olarak bağlı" hissediyorum.	74.3	66.6	58.8
ASBÜ' nün sorunlarını gerçekten kendi sorunlarım gibi hissediyorum.	75.3	71.7	65.5
Kendimi ASBÜ' de "ailenin bir parçası" gibi hissediyorum.	68.3	66.6	48.8
ASBÜ' nün benim için özel bir anlamı var.	78.0	69.4	64.4
ASBÜ' ye karşı güçlü bir aidiyet hissim var.	73.0	65.4	63.3
ORTALAMA	72.2	71.9	60.2

Tablo 7 - Çalıştığınız Birim sorusuna "Akademik Birim Çalışanı veya İdari Birim Çalışanı " olarak katılım sağlayanların her bir soru bazındaki puan ağırlıkları		
	AKADEMİK BİRİM	İDARİ BİRİM
Yöneticimizin (1. Amiriniz) işleri planlama biçiminden memnunum.	69.6	65.3
Yöneticimizin (1. Amiriniz) çalışanların işle ilgili fikirlerini dikkate aldığını düşünüyorum.	71.0	66.3
Yöneticimizin (1. Amiriniz) çalışanları önemsediğini düşünüyorum.	72.3	69.3
Yöneticimizin (1. Amiriniz) yapılan işleri ve başarıları takdir ettiğini düşünüyorum.	71.2	67.3
Yöneticimizin (1. Amiriniz) çalışanlara karşı adil davrandığını düşünüyorum.	73.0	69.3
Yöneticimden (1. Amirinizden) performansımı geliştirmeme yardımcı olan geri bildirimler alıyorum.	69.1	66.0
Çalıştığım işte yetenek ve becerilerimi sergileyebildiğimi düşünüyorum.	80.1	72.0
Yaptığım işin beni geliştirdiğini düşünüyorum.	83.5	69.0
İşimi etkili bir şekilde yapmam için ihtiyacım olan tüm bilgilere sahibim.	82.8	79.6
Yaptığım işin kuruma katkısını görmekten memnunum.	86.2	78.3
Birim çalışanları arasında bilgi alışverişi olduğunu düşünüyorum.	74.6	71.0
Kurumun yemeklerinden memnunum.	64.8	55.3
Kurumun yemekhane hizmetlerinden memnunum.	67.3	54.6
Kurumun otopark hizmetlerinden memnunum.	62.3	66.3
İş yerimde fiziksel olarak rahat bir çalışma ortamım var.	66.4	67.0
Üniversitemizde güvenli bir çalışma ortamı var.	75.7	73.3
Hizmet içi eğitimlerinden memnunum.	68.3	67.6
Eğitim konularının içeriğinden memnunum.	67.8	67.6
Eğitim programlarının takvim ve saat aralıklarının işlerimi aksatmayacak şekilde planlanmasından memnunum.	68.7	69.3
Eğitimleri veren eğiticilerden memnunum.	70.0	72.0
Meslek hayatımın kalan kısmını ASBÜ' de geçirmek beni mutlu eder.	77.5	64.3
ASBÜ' ye kendimi "duygusal olarak bağlı" hissediyorum.	74.1	63.6
ASBÜ' nün sorunlarını gerçekten kendi sorunlarım gibi hissediyorum.	75.5	69.0
Kendimi ASBÜ' de "ailenin bir parçası" gibi hissediyorum.	69.2	59.3
ASBÜ' nün benim için özel bir anlamı var.	78.3	66.0
ASBÜ' ye karşı güçlü bir aidiyet hissim var.	73.2	63.3
ORTALAMA	72.8	67.4

Tablo 8- Kurumdan genel memnuniyetiniz sorusuna “memnunum veya memnun değilim” diyenlerin her soru bazındaki puan ağırlıkları		
	MEMNUNUM	MEMNUN DEĞİLİM
Yöneticimizin (1. Amiriniz) işleri planlama biçiminden memnunum.	74.0	40.0
Yöneticimizin (1. Amiriniz) çalışanların işle ilgili fikirlerini dikkate aldığını düşünüyorum.	75.3	41.3
Yöneticimizin (1. Amiriniz) çalışanları önemsediğini düşünüyorum.	77.7	40.6
Yöneticimizin (1. Amiriniz) yapılan işleri ve başarıları takdir ettiğini düşünüyorum.	76.7	37.3
Yöneticimizin (1. Amiriniz) çalışanlara karşı adil davrandığını düşünüyorum.	78.3	40.6
Yöneticimden (1. Amirinizden) performansımı geliştirmeme yardımcı olan geri bildirimler alıyorum.	74.0	39.3
Çalıştığım işte yetenek ve becerilerimi sergileyebildiğimi düşünüyorum.	81.4	58.0
Yaptığım işin beni geliştirdiğini düşünüyorum.	82.8	58.0
İşimi etkili bir şekilde yapmam için ihtiyacım olan tüm bilgilere sahibim.	82.8	76.6
Yaptığım işin kuruma katkısını görmekten memnunum.	86.1	70.6
Birim çalışanları arasında bilgi alışverişi olduğunu düşünüyorum.	77.1	55.3
Kurumun yemeklerinden memnunum.	64.2	48.6
Kurumun yemekhane hizmetlerinden memnunum.	65.7	49.3
Kurumun otopark hizmetlerinden memnunum.	67.0	48.0
İş yerimde fiziksel olarak rahat bir çalışma ortamım var.	72.9	36.6
Üniversitemizde güvenli bir çalışma ortamı var.	80.2	49.3
Hizmet içi eğitimlerinden memnunum.	71.1	54.0
Eğitim konularının içeriğinden memnunum.	70.4	55.3
Eğitim programlarının takvim ve saat aralıklarının işlerimi aksatmayacak şekilde planlanmasından memnunum.	72.5	52.0
Eğitimleri veren eğiticilerden memnunum.	73.6	56.6
Meslek hayatımın kalan kısmını ASBÜ’ de geçirmek beni mutlu eder.	79.8	40.0
ASBÜ’ ye kendimi “duygusal olarak bağlı” hissediyorum.	77.0	39.3
ASBÜ’ nün sorunlarını gerçekten kendi sorunlarım gibi hissediyorum.	77.7	52.0
Kendimi ASBÜ’ de “ailenin bir parçası” gibi hissediyorum.	72.2	35.3
ASBÜ’ nün benim için özel bir anlamı var.	79.1	50.0
ASBÜ’ ye karşı güçlü bir aidiyet hissim var.	75.4	42.6
ORTALAMA	75.6	48.7

Tablo 9.1- HER BİR ALANIN CİNSİYET KRİTERİNE GÖRE MEMNUNİYET ORANININ HESAPLANMASI					
cinsiyetiniz					
	ÖRGÜTSEL BAĞLILIK	YÖNETSEL ORTAMDAN MEMNUNİYET	İŞİN KENDİSİNDEN MEMNUNİYET	HİZMETİÇİ EĞİTİMLERDEN MEMNUNİYET	ÇALIŞMA ORTAMINDAN MEMNUNİYET
Kadın	69.0	65.7	77.9	68.7	61.3
Erkek	72.6	73.0	79.6	68.9	69.7

Tablo 9.1: Her bir alanın cinsiyet kriterine göre memnuniyet oranlarının hesaplanmasında; erkeklerin yönetsel ortamdan, çalışma ortamından daha memnun oldukları, erkeklerin işlerine bakış açılarının daha iyi olduğu ve örgütsel bağlılık açısından daha çok aidiyet hissetleri görülmektedir.

Tablo 9.2 - Toplam Memnuniyet Oranlarının "Cinsiyet" Kriterine Göre Dağılımı					
KADIN		ERKEK		TOPLAM	
79		93		172	
Cinsiyet	Verilen Toplam Puan	Kişi Sayısı	Soru Sayısı	Verebilecekleri En Yüksek Puan	Memnuniyet Oranı
Kadın	7037	79	26	10270	68.5
Erkek	8825	93	26	12090	72.9

Tablo 9.2: Toplam memnuniyet oranlarının cinsiyet kriterine göre dağılımının hesaplanmasında; Kadınların memnuniyet oranının % 68.5 olduğu, erkeklerin memnuniyet oranının % 72.9 olduğu görülmektedir.

Tablo 10.1 - HER BİR ALANIN KATILIMCI KRİTERİNE GÖRE MEMNUNİYET ORANININ HESAPLANMASI					
Katılımcı					
	ÖRGÜTSEL BAĞLILIK	YÖNETSEL ORTAMDAN MEMNUNİYET	İŞİN KENDİSİNDEN MEMNUNİYET	HİZMETİÇİ EĞİTİMLERDEN MEMNUNİYET	ÇALIŞMA ORTAMINDAN MEMNUNİYET
Akademik Personel	74.2	69.6	81.7	68.0	66.6
İdari Personel	67.7	74.8	77.4	71.7	68.1
Sürekli İşçi	61.2	55.1	65.9	65.5	55.2

Tablo 10.1: Her bir alanın katılımcı kriterine göre memnuniyet oranlarının hesaplanmasında; Akademik personel ve idari personel olması açısından önemli fark olmadığı, ancak sürekli işçi olarak çalışan personelin her bir alandan memnuniyet oranlarının düşük olduğu gözlenmektedir.

Tablo 10.2 - Toplam Memnuniyet Oranlarının "Katılımcı" Kriterine Göre Dağılımı					
AKADEMİK PERSONEL		İDARİ PERSONEL		SÜREKLİ İŞÇİ	TOPLAM
103		51		18	172
Katılımcı	**Verilen Toplam Puan**	**Kişi Sayısı**	**Soru Sayısı**	**Verebilecekleri En Yüksek Puan**	**Memnuniyet Oranı**
Akademik Personel	9678	103	26	13390	72.2
İdari Personel	4773	51	26	6630	71.9
Sürekli İşçi	1411	18	26	2340	60.2

Tablo 10.2: Toplam memnuniyet oranlarının katılımcı kriterine göre dağılımının hesaplanmasında; Akademik personelin memnuniyet oranının % 72.2 olduğu, idari personelin memnuniyet oranının % 71.9, sürekli işçi olarak çalışan personelin memnuniyet oranının % 60.2 olduğu görülmektedir.

Tablo 11.1 - HER BİR ALANIN ÇALIŞILAN BİRİM KRİTERİNE GÖRE MEMNUNİYET ORANININ HESAPLANMASI					
Çalıştığınız Birim					
	ÖRGÜTSEL BAĞLILIK	YÖNETSEL ORTAMDAN MEMNUNİYET	İŞİN KENDİSİNDEN MEMNUNİYET	HİZMETİÇİ EĞİTİMLERDEN MEMNUNİYET	ÇALIŞMA ORTAMINDAN MEMNUNİYET
Akademik Birim	74.6	71.0	81.4	68.7	67.3
İdari Birim	64.2	67.2	73.9	69.1	63.3

Tablo 11.1: Her bir alanın çalışılan birim kriterine göre memnuniyet oranlarının hesaplanmasında; Akademik birim veya idari birim çalışanı olması açısından önemli fark olmadığı, ancak idari birim çalışanlarının daha az aidiyet hissettikleri gözlenmektedir.

Tablo 11.2 - Toplam Memnuniyet Oranlarının " Çalışılan Birim " Kriterine Göre Dağılımı					
AKADEMİK BİRİM		İDARİ BİRİM		TOPLAM	
112		60		172	
Çalışılan Birim	**Verilen Toplam Puan**	**Kişi Sayısı**	**Soru Sayısı**	**Verebilecekleri En Yüksek Puan**	**Memnuniyet Oranı**
Akademik Birim	10604	112	26	14560	72.8
İdari Birim	5258	60	26	7800	67.4

Tablo 11.2: Toplam memnuniyet oranlarının çalışılan birim kriterine göre dağılımının hesaplanmasında; Akademik birim çalışanlarının memnuniyet oranının % 72.8 olduğu, idari birim çalışanlarının memnuniyet oranının % 67.4 olduğu görülmektedir.

Tablo 12.1 - KURUMDAN GENEL MEMNUNİYET SORUSUNUN "MEMNUNUM VEYA MEMNUN DEĞİLİM" DİYENLERİN HER BİR ALANA İLİŞKİN PUAN AĞIRLIKLARININ HESAPLANMASI					
Kurumdan Genel Memnuniyetiniz.					
	ÖRGÜTSEL BAĞLILIK	YÖNETSEL ORTAMDAN MEMNUNİYET	İŞİN KENDİSİNDEN MEMNUNİYET	HİZMETİÇİ EĞİTİMLERDEN MEMNUNİYET	ÇALIŞMA ORTAMINDAN MEMNUNİYET
Memnunum	76.8	76.0	82.0	71.9	70.0
Memnun değilim	43.2	39.8	63.7	54.4	46.3

Tablo 12.1: Kurumdan genel memnuniyet sorusuna ilişkin yapılan hesaplamada; memnunum diyenlerin örgütsel bağlılık alanı içindeki puan ağırlığı % 76.8, yönetsel ortamdaki puan ağırlığı % 76, işin kendisinden memnuniyet alanı içindeki puan ağırlığı % 82, hizmet içi eğitimlerden memnuniyet alanı içindeki puan ağırlığı % 71.9, çalışma ortamından memnuniyet alanı içindeki puan ağırlığının % 70 olduğu görülmektedir.

Memnunum değilim diyenlerin ise; örgütsel bağlılık alanı içindeki puan ağırlığı % 43.2, yönetsel ortamdaki puan ağırlığı % 39.8, işin kendisinden memnuniyet alanı içindeki puan ağırlığı % 63.7 hizmet içi eğitimlerden memnuniyet alanı içindeki puan ağırlığı % 54.4, çalışma ortamından memnuniyet alanı içindeki puan ağırlığının % 44.3 olduğu görülmektedir.

Tablo 12.2 – Kurumdan Genel Memnuniyet sorusunun " Memnunum veya Memnun Değilim." Kriterine Göre Dağılımı					
MEMNUNUM		MEMNUN DEĞİLİM		TOPLAM	
142		30		172	
Cinsiyetiniz	Verilen Toplam Puan	Kişi Sayısı	Soru Sayısı	Verebilecekleri En Yüksek Puan	Memnuniyet Oranı
Memnunum	13961	142	26	18460	75.6
Memnun değilim	1901	30	26	3900	48.7

Tablo 12.2: Toplam memnuniyet oranlarının "Memnunum veya Memnun Değilim." kriterine göre dağılımının hesaplanmasında; Memnunum diyenlerin oranının % 75.6, memnun değilim diyenlerin oranının % 48.7 olduğu görülmektedir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

SONUÇ

2021 Yılı Çalışan Memnuniyet Anketi sonuçları soru grupları bazında değerlendirildiğinde ve memnuniyet oranlarına göre (Kesinlikle Katılıyorum ve Katılıyorum yanıtlarının toplamı) sıralandığında en yüksek orandan en düşüğe şu sıralama oluşmaktadır:

İşin Kendisinden Toplam Memnuniyet (%78.82), **Örgütsel Bağlılık** (%71), **Yönetsel Ortamdan Toplam Memnuniyet** (% 69.70), **Hizmet İçi Eğitimlerden Toplam Memnuniyet** (% 68.82), **Çalışma Ortamından Toplam Memnuniyet** (% 65.90),

Bu memnuniyet sıralamalarına göre, çalışanların işlerine bakış açıları, örgütsel bağlılık ve yönetsel ortam konularında daha olumlu düşündükleri ancak çalışma ortamı ve hizmet içi eğitim konularındaki memnuniyet düzeylerinin diğer konulara göre daha az olduğu görülmektedir.

Çalışma ortamından memnuniyete yönelik sorular, çalışma ortamının çeşitli ve birbirinden farklı yönlerini içerdiği için bu ölçeğin memnuniyet oranı diğer ölçeklere kıyasla daha düşük olmuştur.

Üniversitemiz çalışma ortamını oluşturan farklı destek birimlerinin verdiği hizmetlerin mevcut ölçek dışında bağımsız yapılacak memnuniyet anketleri ile değerlendirilebileceği düşünülmektedir. (örneğin yemekhane gibi)

Hizmet içi eğitimden memnuniyet oranı diğer alanlara göre daha düşük düzeyde olduğu görülmektedir. Ancak 2021 yılı hizmet içi eğitim planı çerçevesinde gerçekleştirilen her bir eğitimin sonunda; eğitim içeriğinin amacına uygun olup olmadığı ve eğitimcinin yetkinliğini ölçmek üzere ölçümlemeler yapılmıştır.

Yapılan eğitim anketlerinin toplam memnuniyet oranlarının toplanarak, yapılan eğitim sayısına bölünmesiyle elde edilen memnuniyet oranının % 86.07 olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca hizmet içi eğitimlerin büyük bir kısmı idari personele yönelik düzenlenmiş olup eğitim alanına ilişkin sorularda akademik personelin büyük çoğunluğu kararsız yönünde oy kullanmış olduğundan ortalamayı düşürmüştür.

En düşük memnuniyet oranı çalışma ortamından olup, ilgili alanın memnuniyet oranı ortalamasını düşüren, yemekhane hizmeti ve otopark hizmetine ilişkin sorular olduğu gözlenmektedir.

Yemek ve yemekhane hizmetine ilişkin 2021 Yılı Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığı tarafından yapılan anketin toplam memnuniyet oranının %... olduğu bildirilmiştir.

Çalışma ortamı ölçeğinin memnuniyet oranı ortalamasını düşüren otopark hizmetine ilişkin soru hakkında ise; İdari Mali İşler Daire başkanlığı ile görüşme yapılmış olup, Üniversitemiz ve Kocamanlar Otopark (Ulus çarşısı altında yer alan) arasında protokol düzenleme çalışmalarının devam ettiği ve süreç tamamlandığı takdirde sorunun giderilebileceği bildirilmiştir.