



MİMAR SİNAN GÜZEL SANATLAR ÜNİVERSİTESİ

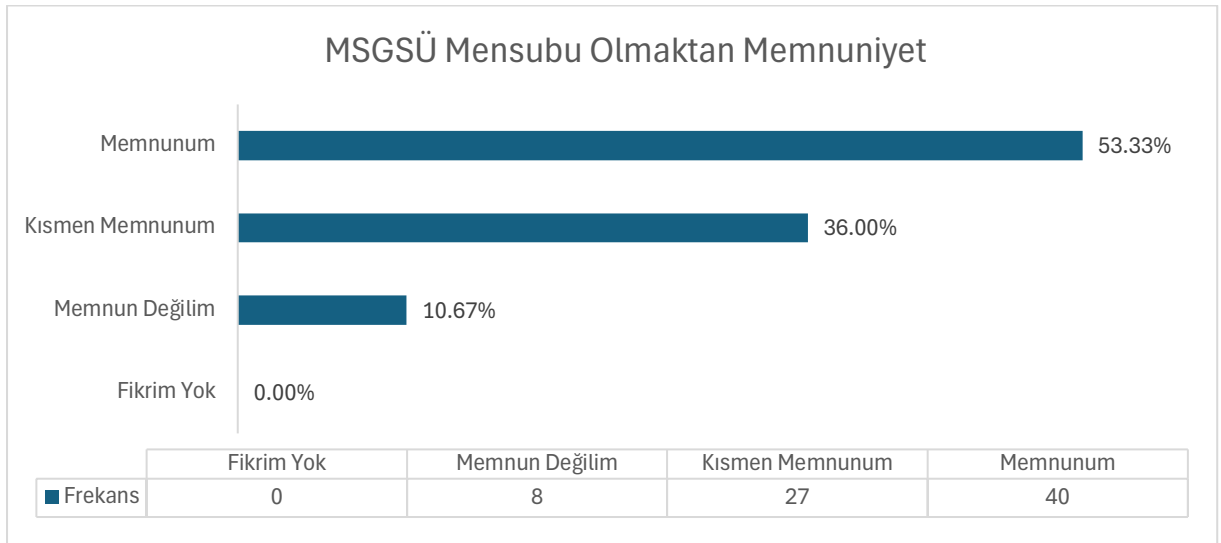
AKADEMİK PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ RAPORU

Şubat 2026
Anket Birimi

Akademik Personel Memnuniyet Anketi, Mimar Sinan Güzel Sanatlar Üniversitesi'nin kalite güvence sisteminin sürdürülebilir kılınması ve stratejik hedeflere ulaşabilmede önemli bir iç paydaş olan akademik personelin kurumsal memnuniyet düzeylerinin değerlendirilmesi amacıyla bir yıllık periyot ile uygulanmaktadır. Bu doğrultuda, 2025 Yılı Akademik Personel Memnuniyet Anketi kapsamında kurumumuz akademik personellerine Microsoft Forms anket sistemi üzerinden 30 adet kapalı uçlu ve bir adet açık uçlu olmak üzere toplamda 31 soru yöneltilmiştir. Kapalı uçlu sorular “memnunum”, “kısmen memnunum”, “memnun değilim” ve “fikrim yok” seçeneklerinden yalnızca biri kullanılarak cevaplanabilmektedir. Anketin uygulanması esnasında akademik personellerin kimlikleri anonim olarak kalmıştır.

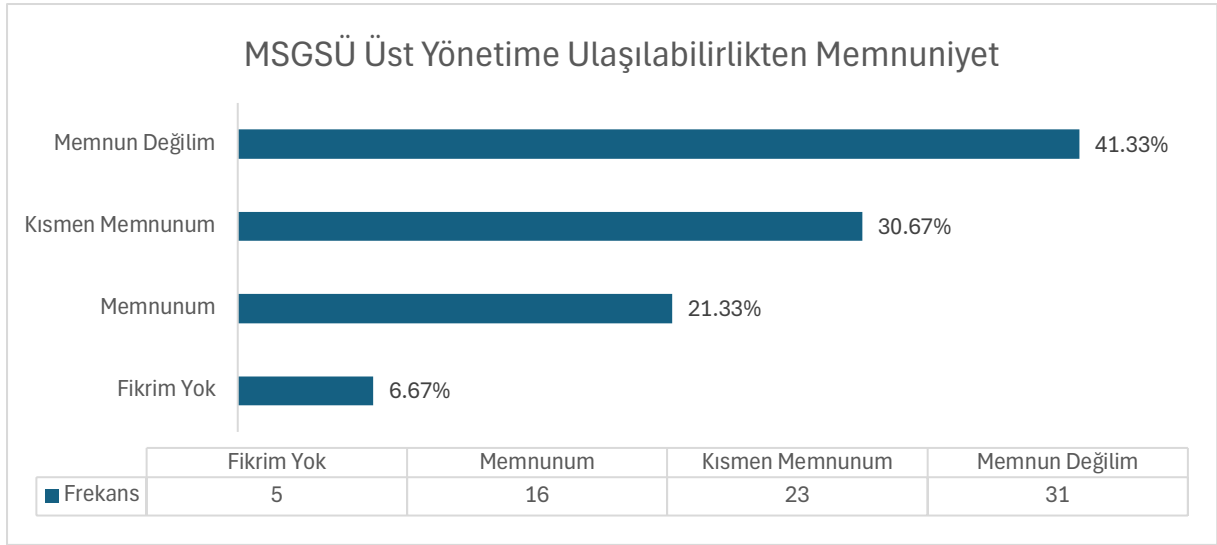
Kurumumuz akademik personellerine uygulanan 2025 yılı memnuniyet anketine 75 kişi katılmış ve katılımcılara ilişkin sonuçlar incelenmiş ve aşağıda ayrıntılı bir şekilde değerlendirilmiştir.

Katılımcılardan elde edilen veriler analiz edilerek grafikler halinde aşağıda sunulmuştur. Söz konusu grafikler, soruların ankette yer alma sıralarına göre sunulmuş olup, sonuçlar ve yorumlar ilgili grafiğin altında verilmiştir. Elde edilen tablolardaki frekans; o kategoriye ilişkin yanıtların sıklığı vermekte iken, yüzde; o kategorinin toplam içerisindeki yüzdelik değerini vermektedir.



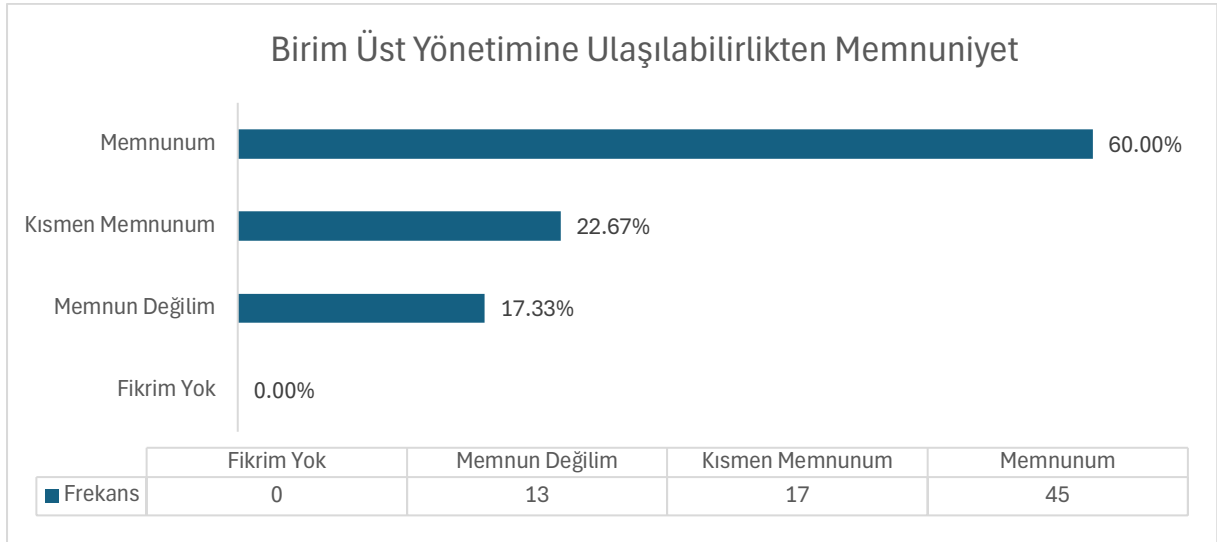
Grafik 1. MSGSÜ Mensubu Olmaktan Memnuniyet

Anketi gerçekleştiren katılımcıların MSGSÜ mensubu olmaktan memnun olup olmadıkları sorusuna verdikleri yanıtlar Grafik 1’de sunulmuştur. Katılımcıların yarısından fazlası (%53) memnun olduğunu, %36’sı kısmen memnun olduğunu, yaklaşık %11’i ise memnun olmadığını belirtmiştir.



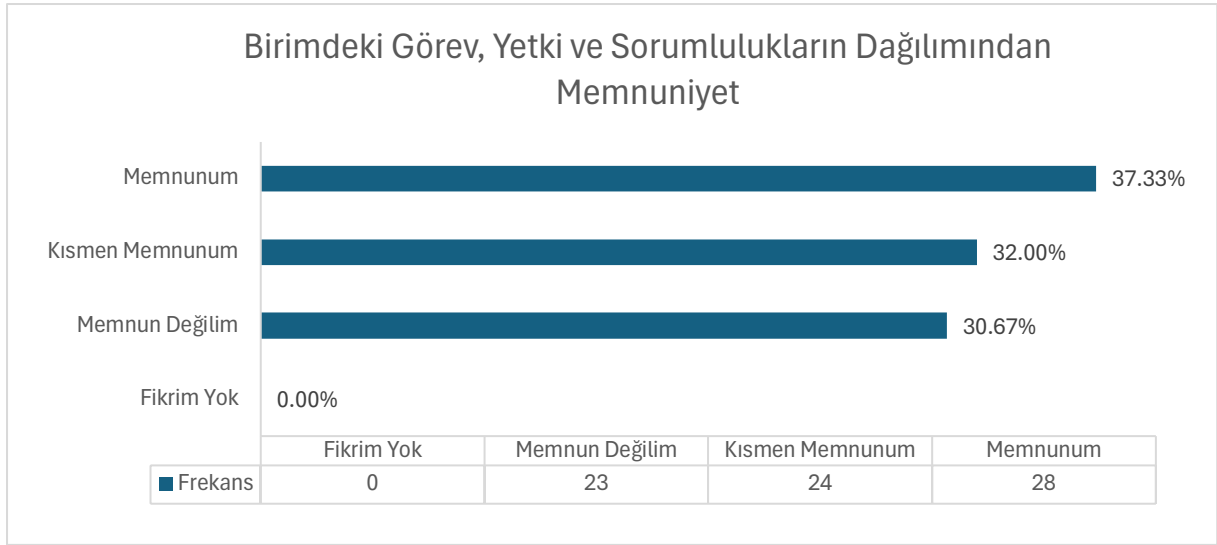
Grafik 2. MSGSÜ Üst Yönetime Ulaşılabilirlikten Memnuniyet

Grafik 2'ye göre, katılımcıların çoğunluğu (yaklaşık %42'si) üst yönetime ulaşılabilirlikten memnun olmadığını belirtmiştir. Yaklaşık %7'lik kısmı oluşturan 5 katılımcı fikri olmadığı yönünde yanıt verirken, geri kalan katılımcıların yaklaşık %31'i kısmen memnun, yaklaşık %21'i ise memnun olduklarını ifade etmişlerdir.



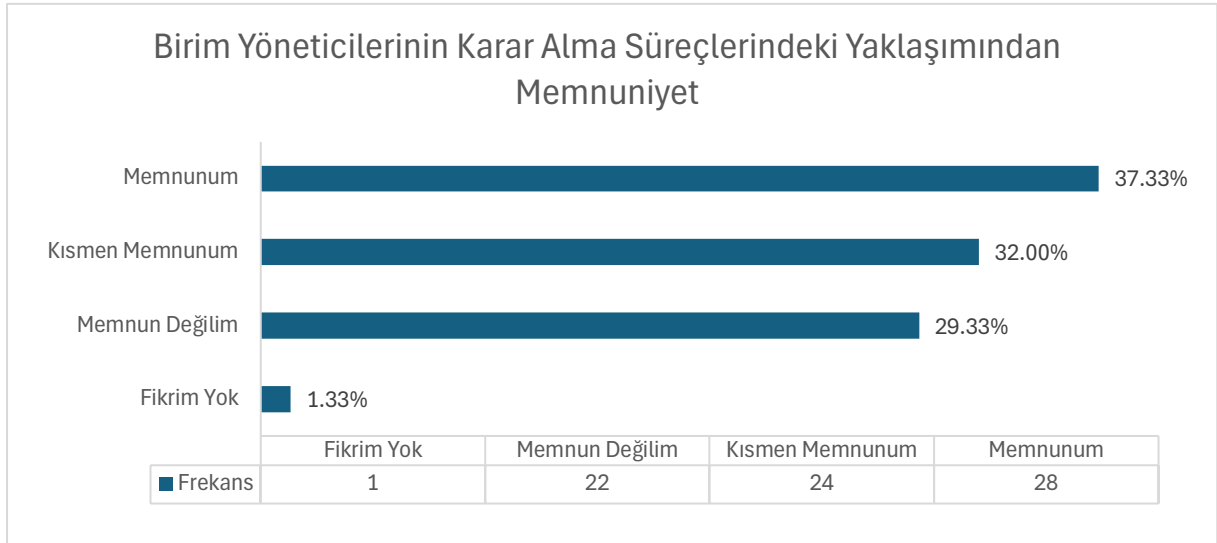
Grafik 3. Birim Üst Yönetimine Ulaşılabilirlikten Memnuniyet

Grafik 3'te birim üst yönetime ulaşılabilirlikten duyulan memnuniyet düzeyleri görülmektedir. Katılımcıların büyük çoğunluğu (%60) memnun olduklarını ifade etmiştir. Yaklaşık %23'ü kısmen memnun olduğunu, yaklaşık %17'si ise memnun olmadığını dile getirmiştir.



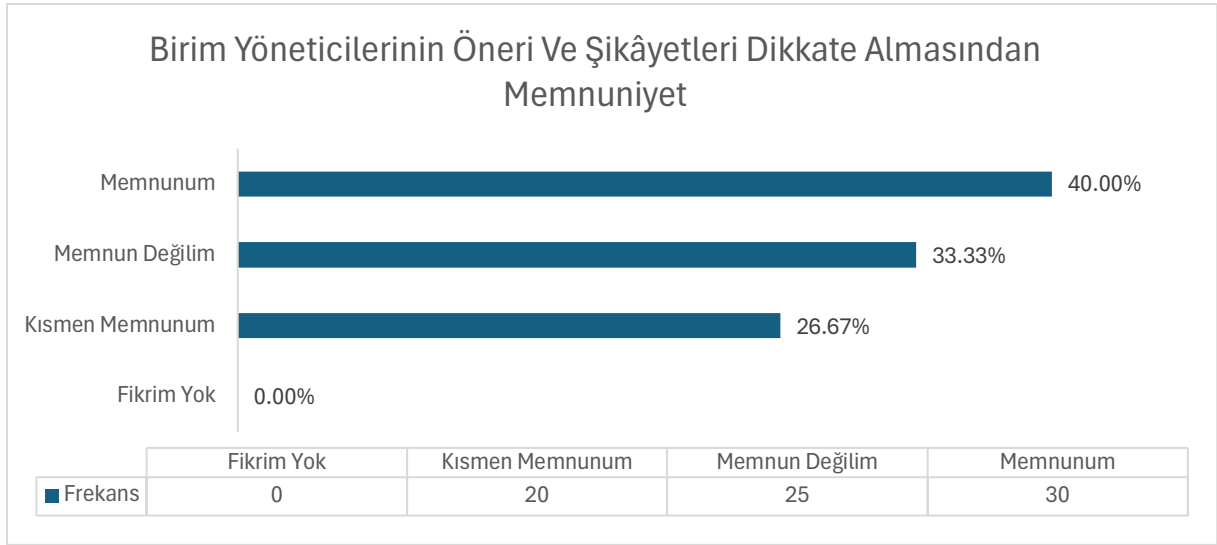
Grafik 4. Birimdeki Görev, Yetki ve Sorumlulukların Dağılımından Memnuniyet

Birimdeki görev, yetki ve sorumlulukların dağılımından duyulan memnuniyet düzeyleri Grafik 4'te verilmiştir. Buna göre katılımcıların yaklaşık %37'si memnunken, %32'si kısmen memnun olduğunu belirtmiştir. Katılımcıların yaklaşık %31'i ise memnun olmadıklarını ifade etmişlerdir.



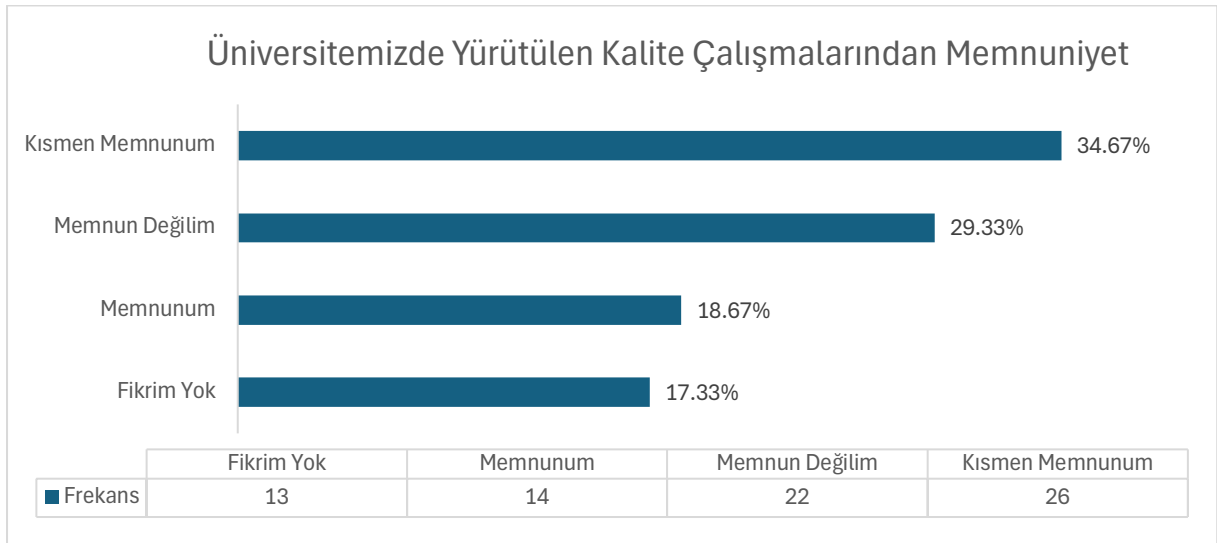
Grafik 5. Birim Yöneticilerinin Karar Alma Süreçlerindeki Yaklaşımından Memnuniyet

Katılımcılara birim yöneticilerinin karar alma süreçlerindeki yaklaşımından memnuniyetleri sorulmuş, yanıtlara ilişkin bulgular Grafik 5'te sunulmuştur. Bulgulara göre katılımcıların yaklaşık üçte biri (%37) birim yöneticilerinin karar alma süreçlerindeki yaklaşımından memnun iken, %32'si kısmen memnundur. Katılımcıların yaklaşık %29'u ise memnun olmadığını belirtmiştir. 1 katılımcı da fikrim yok şeklinde yanıt vermiştir.



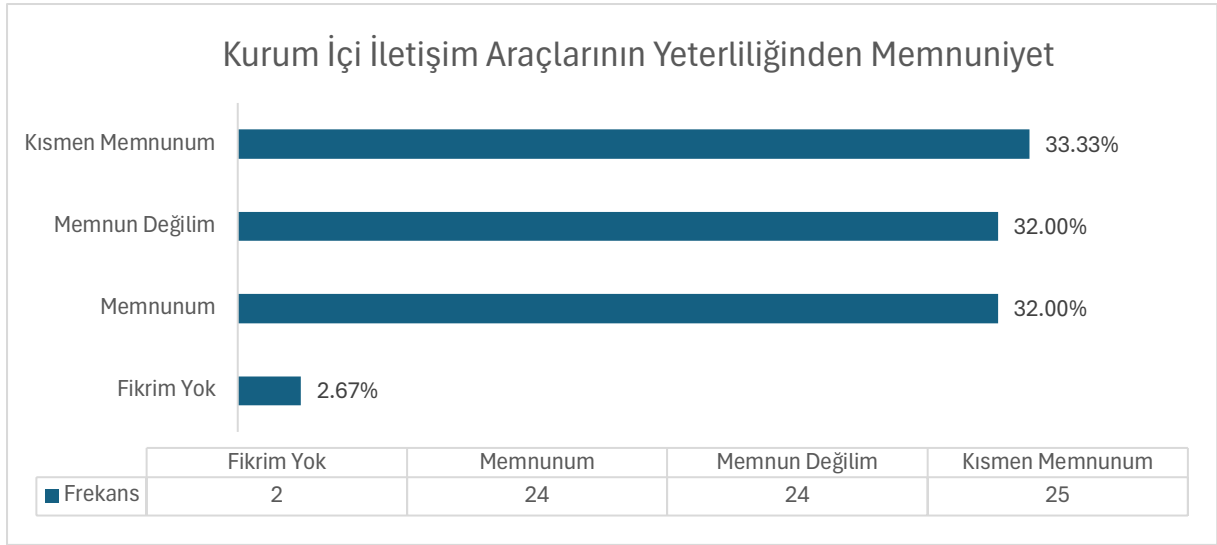
Grafik 6. Birim Yöneticilerinin Öneri ve Şikâyetleri Dikkate Almasından Memnuniyet

Katılımcılara birim yöneticilerinin öneri ve şikâyetleri dikkate alması memnuniyetleri sorulmuş, yanıtlara ilişkin dağılım Grafik 6'da sunulmuştur. Elde edilen verilere göre katılımcıların %40'ı birim yöneticilerinin öneri ve şikâyetleri dikkate almasından memnun olduğunu dile getirirken, yaklaşık %27'si kısmen memnun olduğunu belirtmiştir. Katılımcıların yaklaşık %33'ü memnun olmadığını ifade etmiştir.



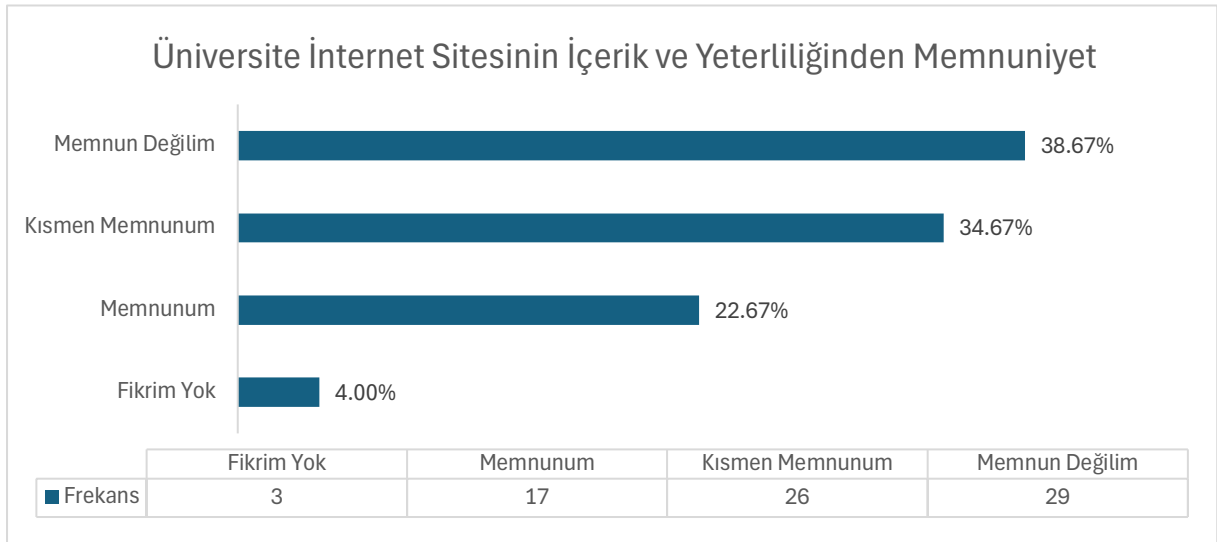
Grafik 7. Üniversitemizde Yürütülen Kalite Çalışmalarından Memnuniyet

Katılımcılara üniversitemizde yürütülen kalite çalışmalarından memnuniyet düzeyleri ile ilgili soru yöneltilmiş, yanıtlara ilişkin bulgular Grafik 7'de sunulmuştur. Bulgulara göre katılımcıların yaklaşık %35'i çalışmalardan kısmen memnun olduğunu dile getirirken, yaklaşık %29'u memnun olmadığını, yaklaşık %19'u ise memnun olduğunu belirtmiştir. Katılımcıların yaklaşık %17'si ise fikrinin olmadığını ifade etmiştir.



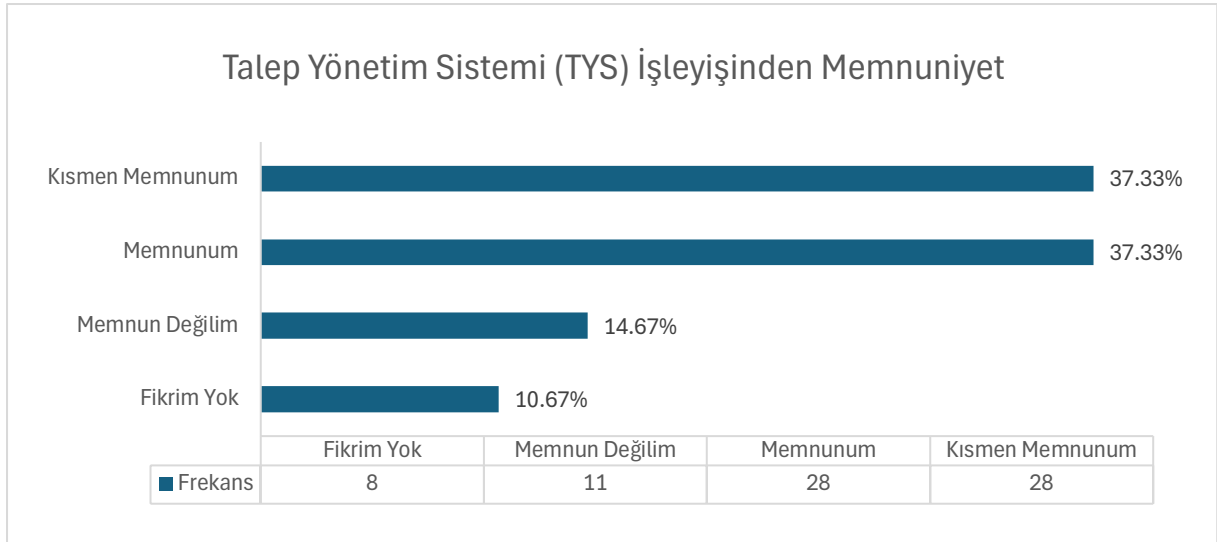
Grafik 8. Kurum İçi İletişim Araçlarının Yeterliliğinden Memnuniyet

Katılımcılara kurum içi iletişim araçlarının yeterliliğinden memnuniyetleri sorulmuş, yanıtlara ilişkin bulgular Grafik 8’de sunulmuştur. Bulgulara göre katılımcıların yaklaşık %33’ü iletişim araçlarının yeterliliğinden kısmen memnun olduğunu dile getirirken, %32’si memnun olduğunu ve yine %32’si ise memnun olmadığını belirtmiştir. 2 katılımcı bu konu hakkında fikri olmadığını ifade etmiştir.



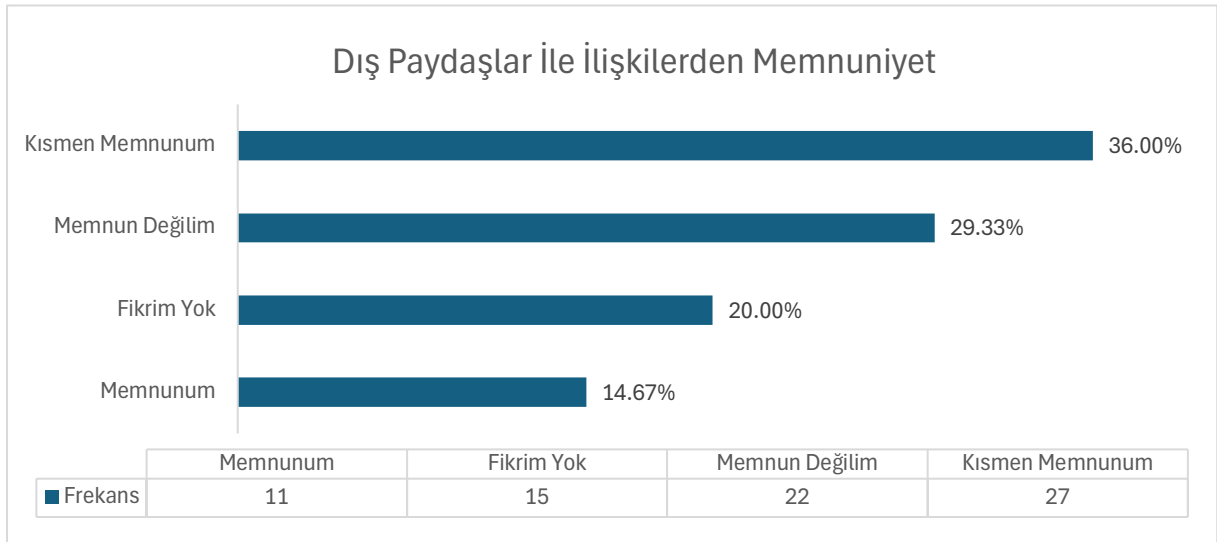
Grafik 9. Üniversite İnternet Sitesinin İçerik ve Yeterliliğinden Memnuniyet

Katılımcılara üniversite internet sitesinin içerik ve yeterliliğinden memnuniyetleri sorulmuş, yanıtlara ilişkin dağılım Grafik 9’da verilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre katılımcıların yaklaşık %39’u memnun olmadığını, yaklaşık %35’i kısmen memnun olduğunu dile getirirken, yaklaşık %23’ü memnun olduğunu belirtmiştir. 3 katılımcı (%4) ise fikrim yok şeklinde yanıt vermiştir.



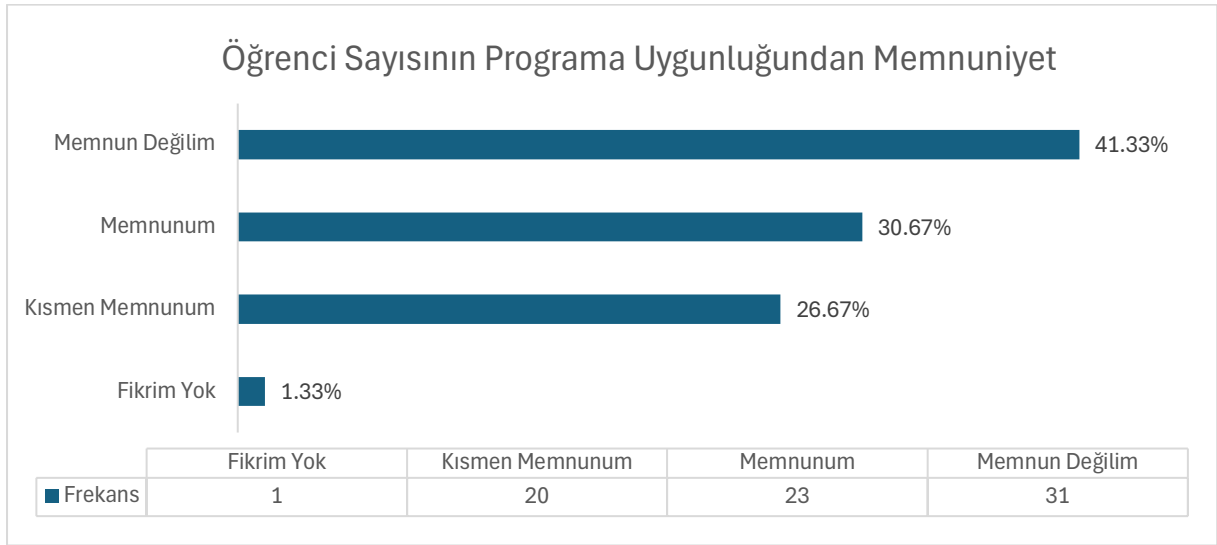
Grafik 10. Talep Yönetim Sistemi (TYS) İşleyişinden Memnuniyet

Katılımcılara Talep Yönetim Sistemi (TYS) işleyişinden memnuniyetleri sorulmuş, yanıtlara ilişkin bulgular Grafik 10'da sunulmuştur. Bulgulara göre katılımcıların yaklaşık %37'si TYS işleyişinden memnun olduğunu dile getirirken, yaklaşık %37'si kısmen memnun olduğunu belirtmiştir. Katılımcıların yaklaşık %15'i memnun olmadığını ve yaklaşık %11'i ise fikrinin olmadığını ifade etmiştir.



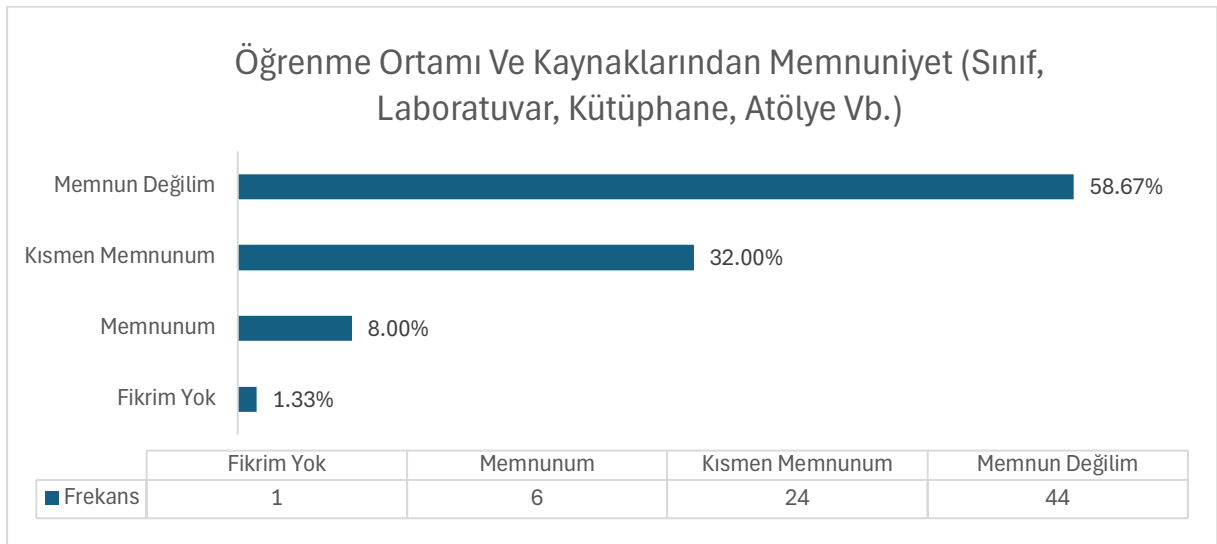
Grafik 11. Dış Paydaşlar ile İlişkilerden Memnuniyet

Grafik 11'de katılımcıların %36'sı dış paydaşlarla olan ilişkilerden kısmen memnun olduğunu dile getirmiştir. Yaklaşık %29'u memnun olmadığını ve yaklaşık %15'i memnun olduğunu ifade etmiştir. Dikkate değer oranda katılımcı (%20) fikri bulunmadığını belirtmiştir.



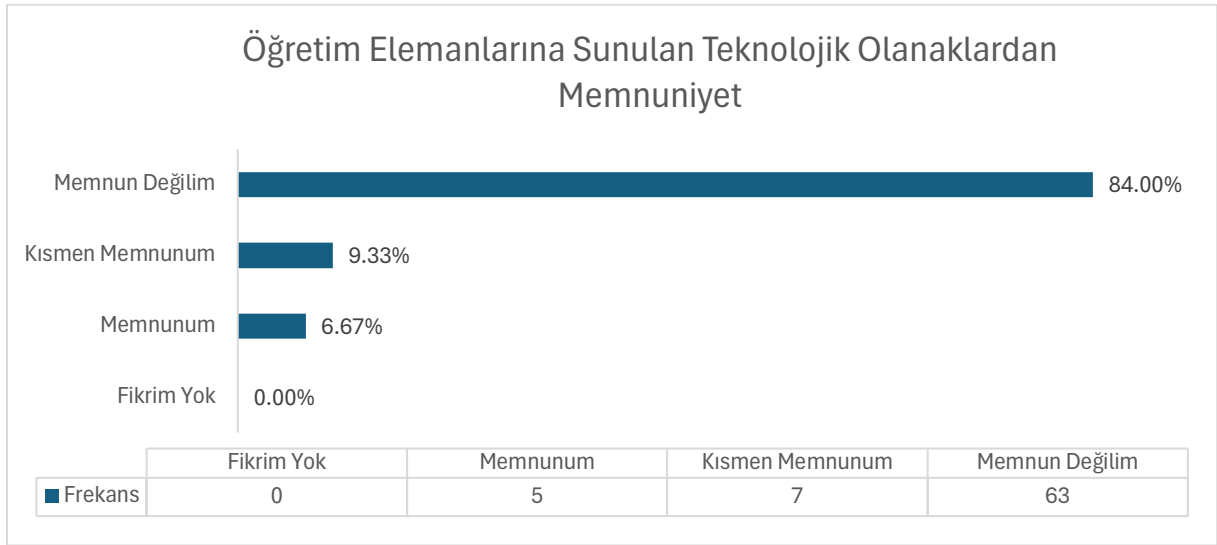
Grafik 12. Öğrenci Sayısının Programa Uygunluğundan Memnuniyet

Katılımcıların, öğrenci sayısının programa uygunluğuna dair memnuniyet oranları Grafik 12’te verilmiştir. Buna göre katılımcıların yaklaşık %41’i memnun olmadığını belirtmiştir. Yaklaşık %31’i memnun iken, yaklaşık %27’si kısmen memnun olduğunu ifade etmiştir. 1 katılımcı ise fikrim yok şeklinde yanıtlamıştır.



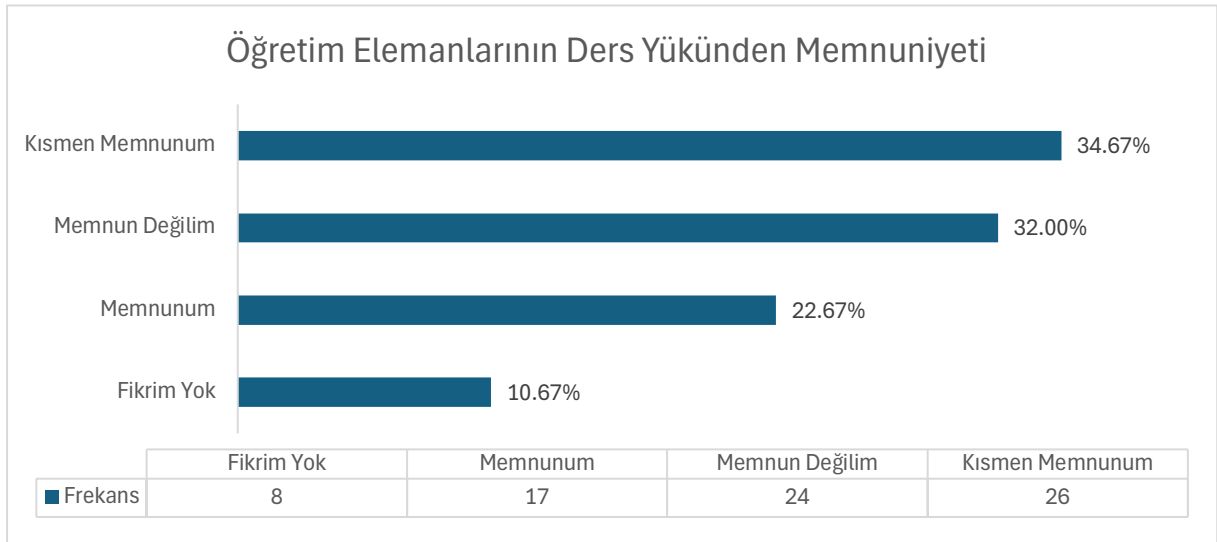
Grafik 13. Öğrenme Ortamı ve Kaynaklarından Memnuniyet

Grafik 13’te katılımcıların öğrenme ortamı ve kaynaklar hakkındaki görüşleri sunulmuştur. Katılımcıların büyük çoğunluğu (yaklaşık %59’u) memnun olmadığını belirtmiştir. Yüzde 32’si kısmen memnun iken, %8’i memnun olduğunu ifade etmiştir. 1 katılımcı ise fikri olmadığı yönünde yanıt vermiştir.



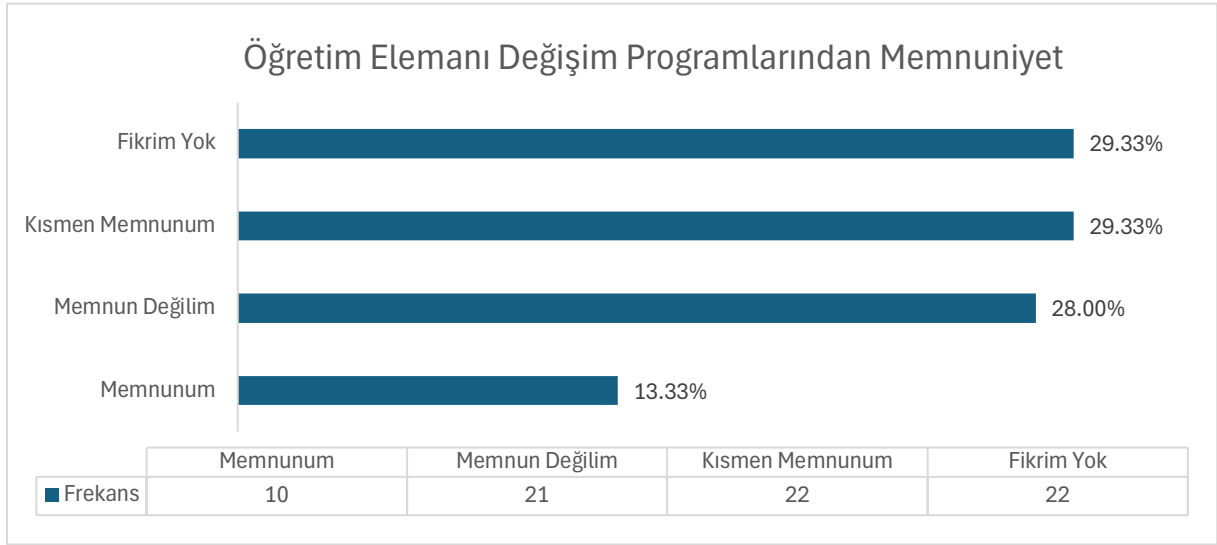
Grafik 14. Öğretim Elemanlarına Sunulan Teknolojik Olanaklardan Memnuniyet

Öğretim elemanlarına sunulan teknolojik olanaklardan memnuniyet düzeyleri ise Grafik 14'te verilmiştir. Buna göre, %84 gibi çarpıcı bir çoğunluk memnun olmadığını belirtmiştir. Katılımcıların yaklaşık %9'u kısmen memnun olduğunu ve yaklaşık %7'si memnun olduğunu ifade etmiştir.



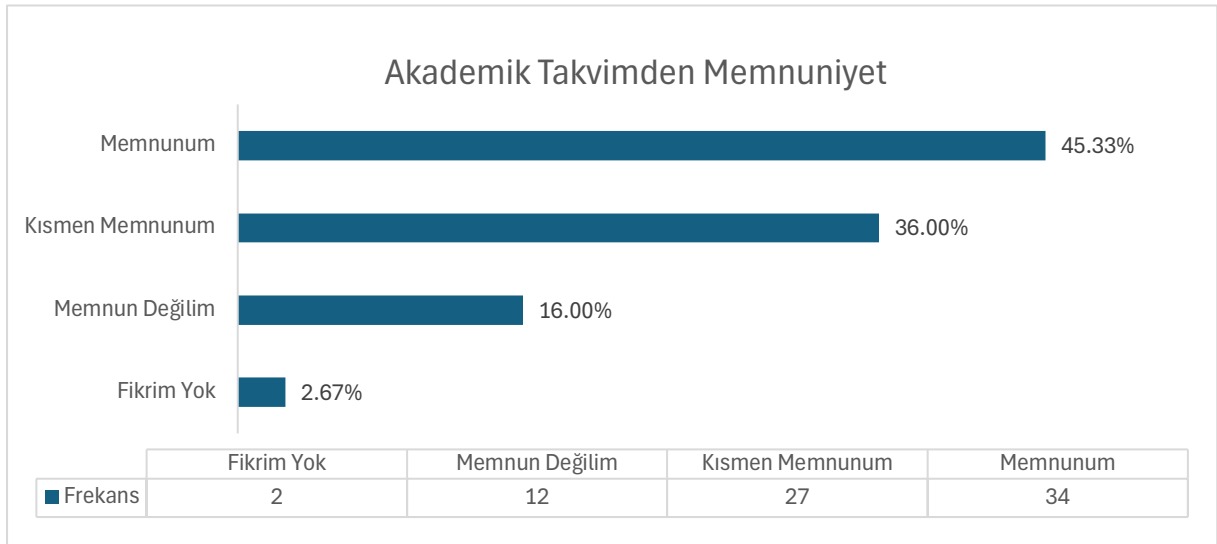
Grafik 15. Öğretim Elemanlarının Ders Yükünden Memnuniyeti

Katılımcıların ders yükünden memnuniyet düzeylerine ait görüşler Grafik 15'te sunulmuştur. Buna göre; katılımcıların yaklaşık %35'i kısmen memnun, yaklaşık %23'ü memnun olduğunu ifade etmiştir. Yüzde 32'si memnun olmadığını belirtirken, yaklaşık 11'i ise fikri olmadığını belirtmiştir.



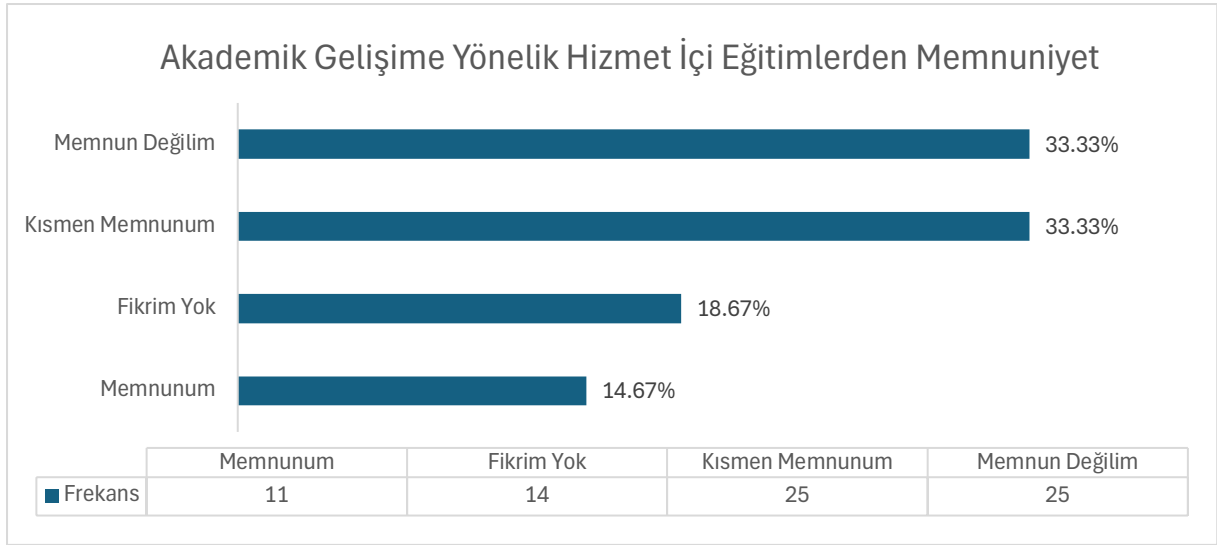
Grafik 16. Öğretim Elemanı Değişim Programından Memnuniyet

Öğretim elemanı değişim programına yönelik sorulan soruya ilişkin verilen yanıtların dağılımı Grafik 16'da görülmektedir. Katılımcıların yaklaşık %29'nun fikri olmadığını dile getirmesi dikkat çekmektedir. Yüzde 28'i memnun olmadığını ifade ederken, yaklaşık %29'u kısmen memnun ve yaklaşık %13'ü memnun olduğunu belirtmiştir.



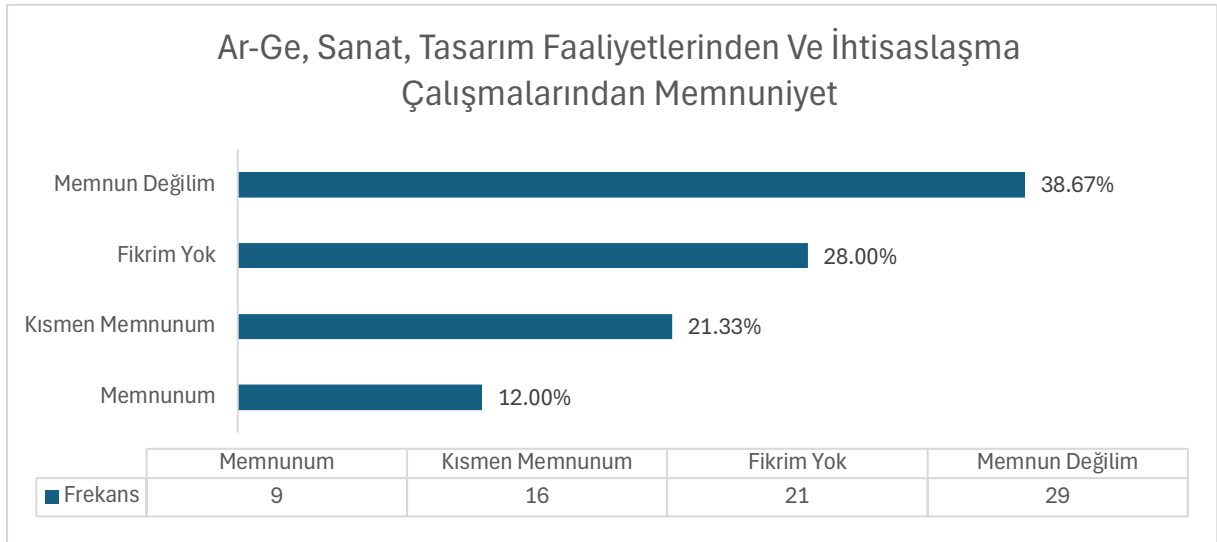
Grafik 17. Akademik Takvimden Memnuniyet

Grafik 17, akademik takvimden duyulan memnuniyet oranlarını göstermektedir. Katılımcıların yaklaşık %45'i memnun, %36'sı kısmen memnun iken, %16'sı memnun olmadığını ifade etmiştir. 2 katılımcı ise fikrinin olmadığını belirtmiştir.



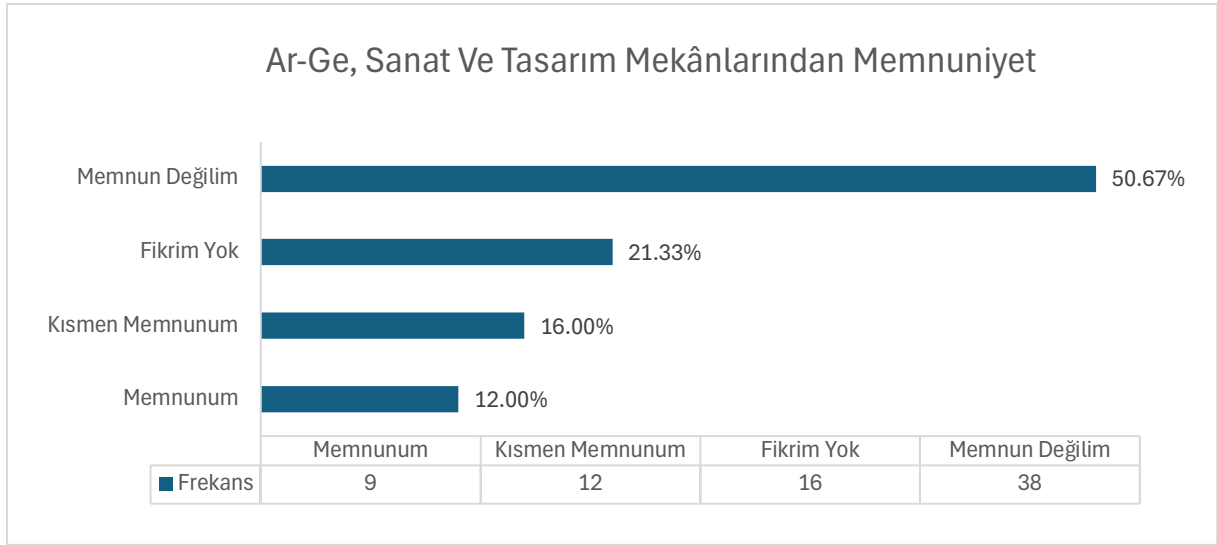
Grafik 18. Akademik Gelişime Yönelik Hizmet İçi Eğitimlerden Memnuniyet

Katılımcıların akademik gelişime yönelik hizmet içi eğitimlere yönelik görüşleri Grafik 18’de verilmiştir. Buna göre, katılımcıların yaklaşık %33’ü memnun olmadığını belirtmiştir. Katılımcıların yaklaşık %33’ü kısmen memnun iken, yaklaşık %15’i memnun olduğunu dile getirmiştir. Katılımcıların yaklaşık %19 ise fikri olmadığını belirtmiştir.



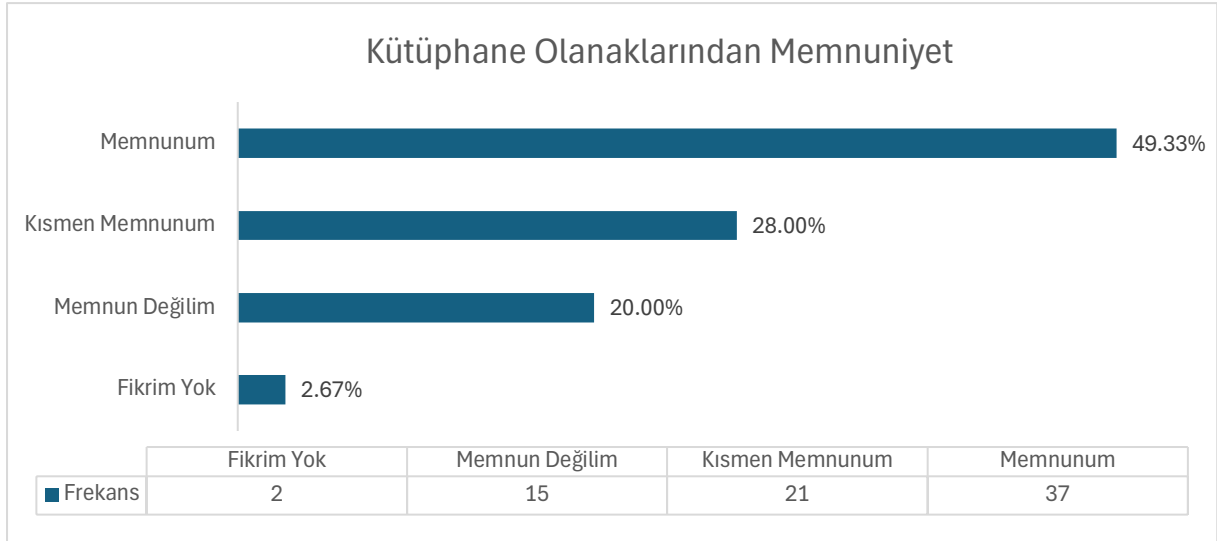
Grafik 19. Ar-Ge, Sanat, Tasarım Faaliyetlerinden ve İhtisaslaşma Çalışmalarından Memnuniyet

Grafik 19’da Ar-Ge, sanat, tasarım faaliyetlerinden ve ihtisaslaşma çalışmalarından duyulan memnuniyet oranları görülmektedir. Katılımcıların yaklaşık %39’u memnun olmadığını, %28’i fikir sahibi olmadığını, yaklaşık %21’i kısmen memnun olduğunu, %12’si ise memnun olduğunu belirtmiştir.



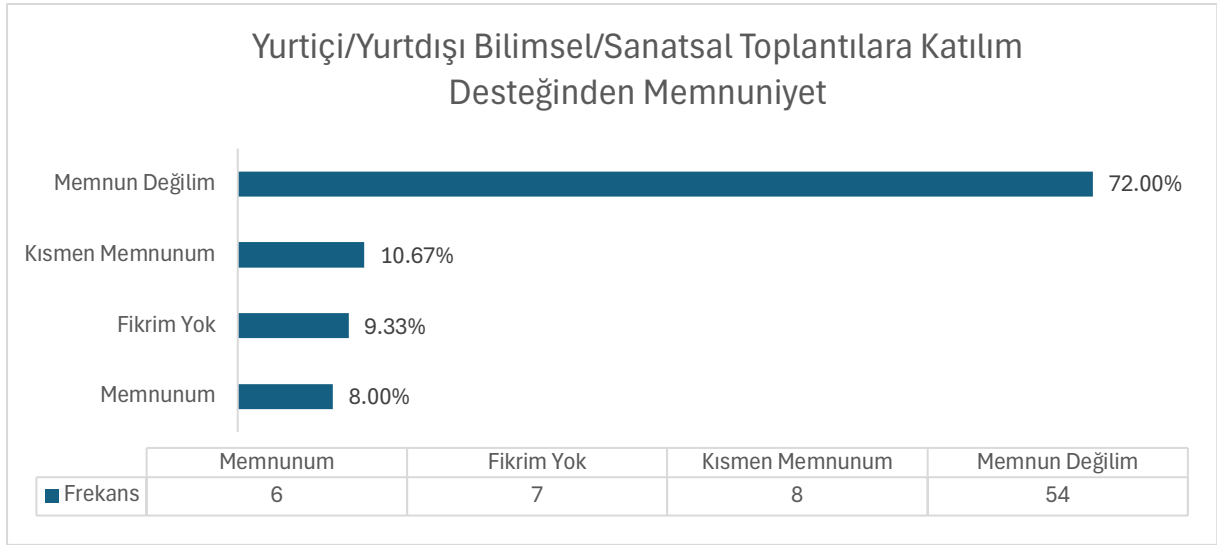
Grafik 20. Ar-Ge, Sanat ve Tasarım Mekânlarından Memnuniyet

Grafik 20’de verilen Ar-Ge, sanat ve tasarım mekânlarından memnuniyet düzeyleri ise şöyledir: Katılımcıların yaklaşık yarısı (%51) memnun olmadığını belirtmiştir. Yüzde 16’sı kısmen memnun iken, %12’si memnun olduğunu dile getirmiştir. Yaklaşık %21’i ise fikri olmadığını ifade etmiştir.



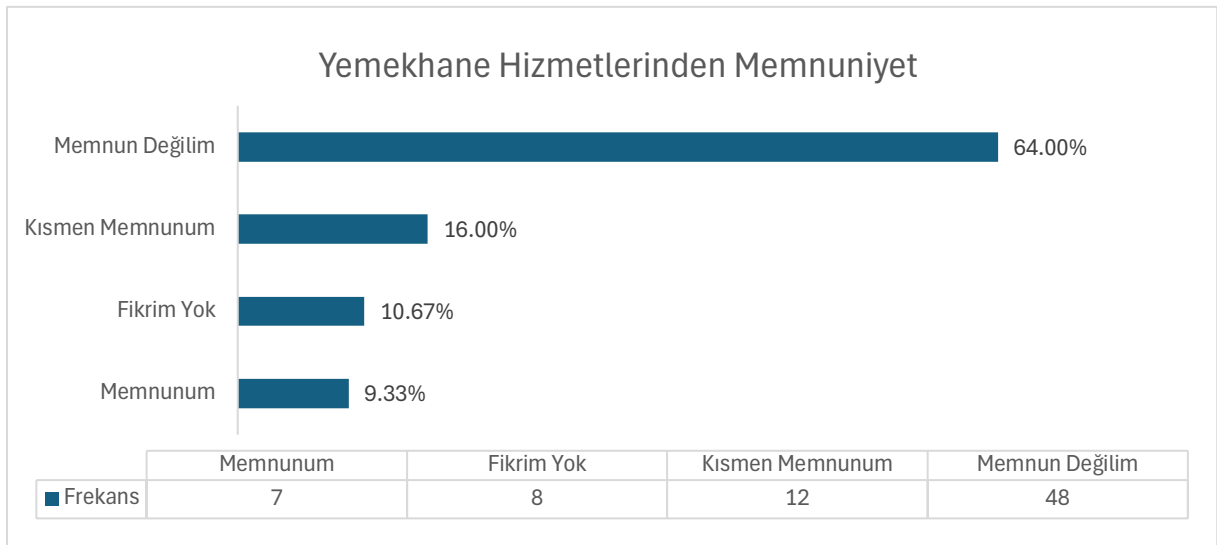
Grafik 21. Kütüphane Olanaklarından Memnuniyet

Grafik 21 katılımcıların kütüphane olanaklarından memnuniyetlerini göstermektedir. Katılımcıların neredeyse yarısı (%49) memnun olduğunu, %28’i kısmen memnun olduğunu belirtirken, %20’si memnun olmadığını belirtmiştir. Yaklaşık %3’ü ise fikri olmadığını ifade etmiştir.



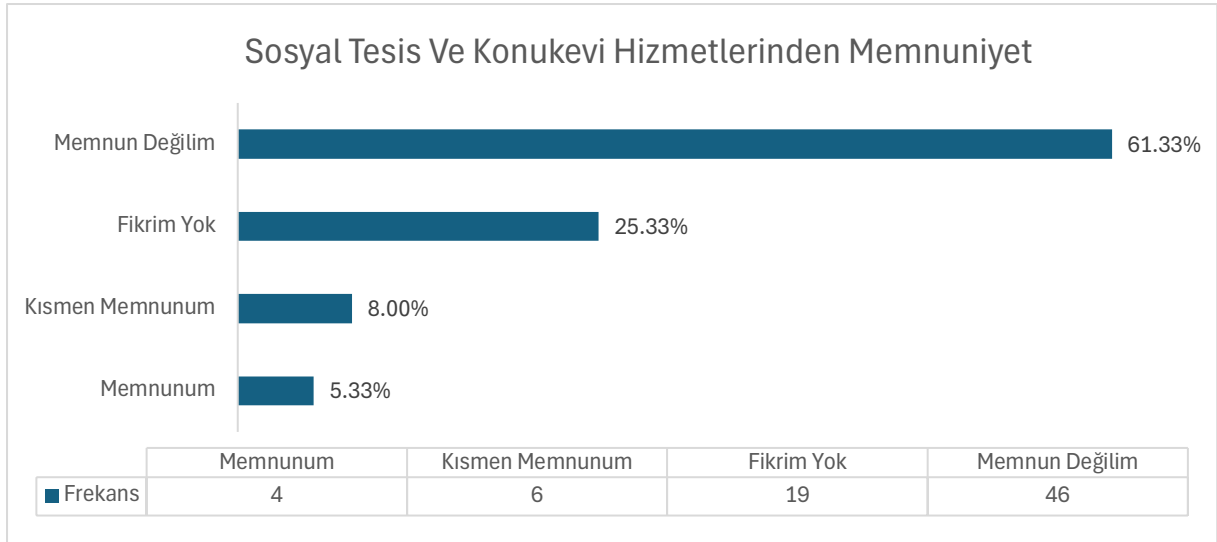
Grafik 22. Yurtiçi/Yurtdışı Bilimsel/Sanatsal Toplantılara Katılım Desteğinden Memnuniyet

Yurtiçi/Yurtdışı bilimsel/sanatsal toplantılara katılım desteğinden duyulan memnuniyete ilişkin bulgular Grafik 22’de sunulmuştur. Katılımcıların %72’sini oluşturan büyük çoğunluk memnun olmadığını dile getirmiştir. Yaklaşık %11’i kısmen memnun, %8’i memnun olduğunu belirtirken, katılımcıların yaklaşık %9’unun fikri olmadığı gözlenmiştir.



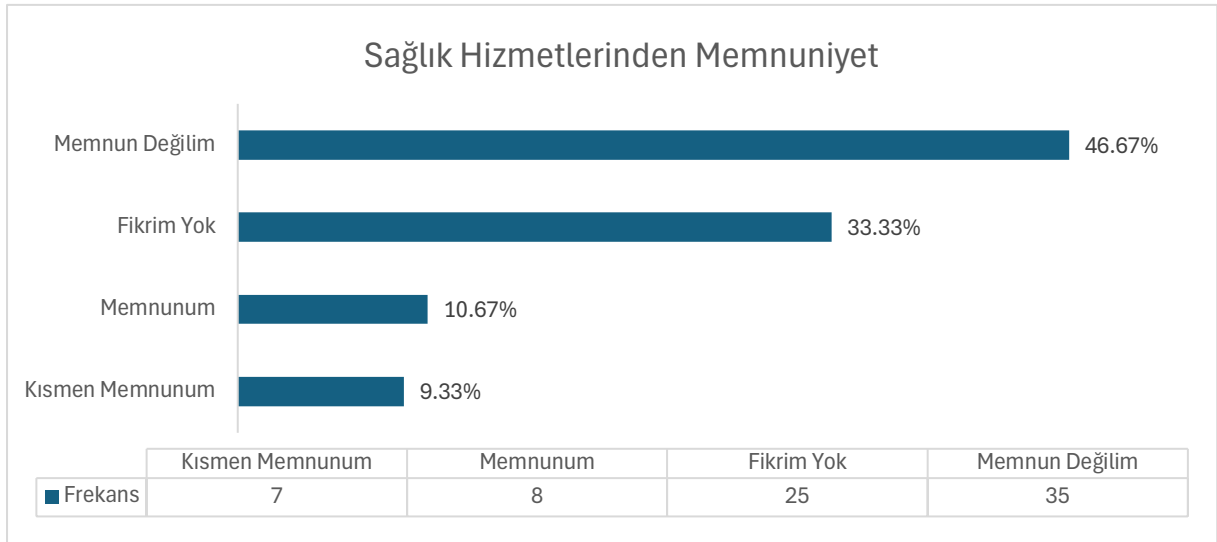
Grafik 23. Yemekhane Hizmetlerinden Memnuniyet

Yemekhane ile ilgili görüşler Grafik 23’te sunulmuştur. Katılımcıların %64’ünü oluşturan büyük çoğunluk memnun olmadığını dile getirmiştir. %16’sı kısmen memnun iken, yaklaşık %9’u memnun olduğunu belirtmiştir. Katılımcıların yaklaşık %11’i ise fikri olmadığını ifade etmiştir.



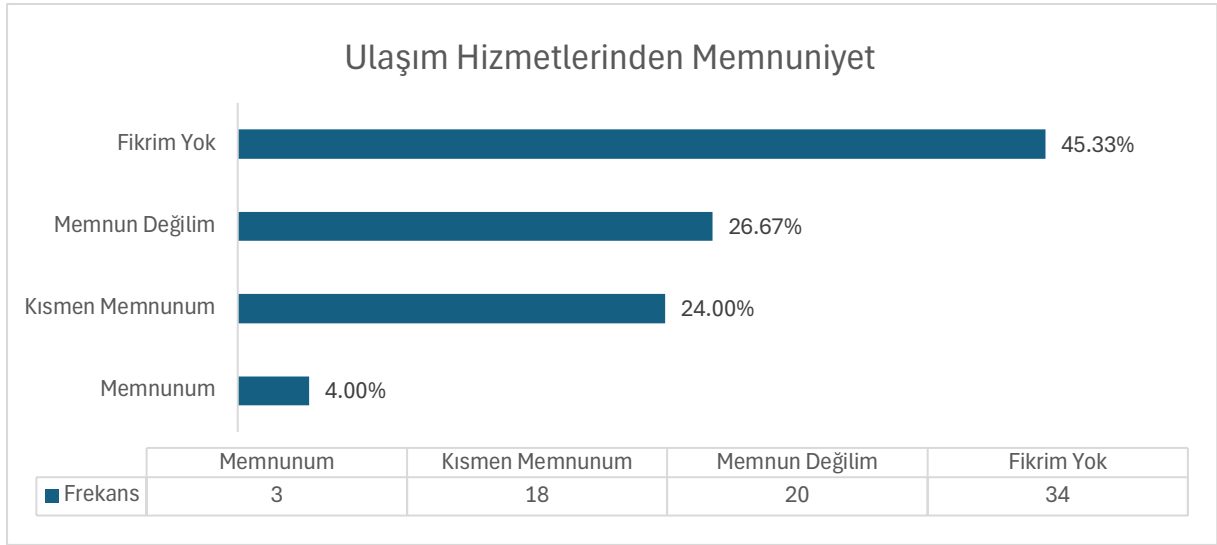
Grafik 24. Sosyal Tesis ve Konukevi Hizmetlerinden Memnuniyet

Katılımcılara sosyal tesis ve konukevi hizmetlerinden duydukları memnuniyete ilişkin bulgular Grafik 24'te sunulmuştur. Katılımcıların yaklaşık %61'i memnun olmadığını dile getirirken, %8'i kısmen memnun ve yaklaşık %5'i memnun olduğunu belirtmiştir. Katılımcıların yaklaşık %25'i ise fikrinin olmadığını ifade etmiştir.



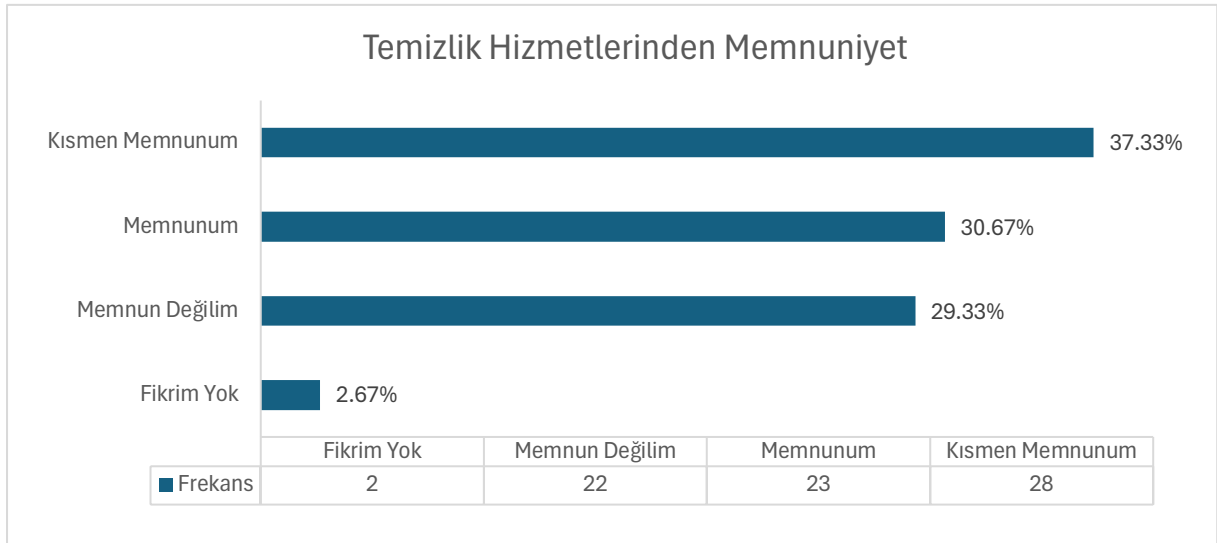
Grafik 25. Sağlık Hizmetlerinden Memnuniyet

Katılımcıların sağlık hizmetlerine yönelik görüşleri Grafik 25'te verilmiştir. Buna göre katılımcıların yaklaşık %47'si memnun olmadığını dile getirmiştir. Katılımcıların yaklaşık %9'u kısmen memnun, yaklaşık %11'i ise memnun olduğunu belirtmiştir. Bununla birlikte katılımcıların yaklaşık üçte biri fikri olmadığını belirtmiştir.



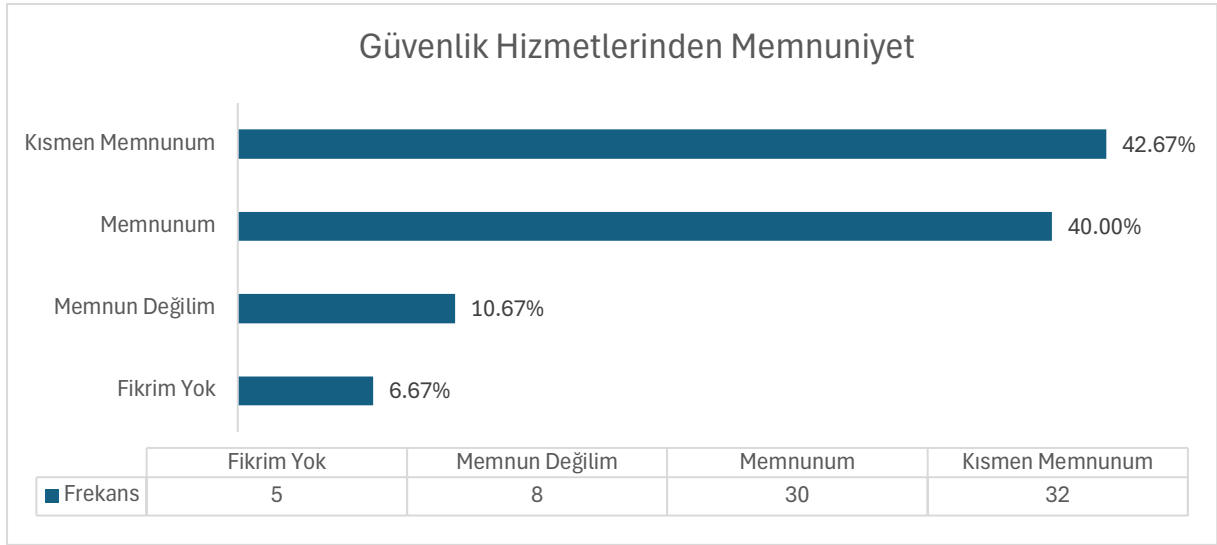
Grafik 26. Ulaşım Hizmetlerinden Memnuniyet

Grafik 26’da ulaşım hizmetlerine dair memnuniyet oranları görülmektedir. Elde edilen bulgulara göre, katılımcıların yaklaşık %45’lik oranla çoğunluğunun fikri olmadığı gözlenmiştir. Yaklaşık %27’si memnun olmadığını ifade etmiştir. Yüzde 24’ü kısmen memnun olduğunu, %4’ü ise memnun olduğunu belirtmiştir.



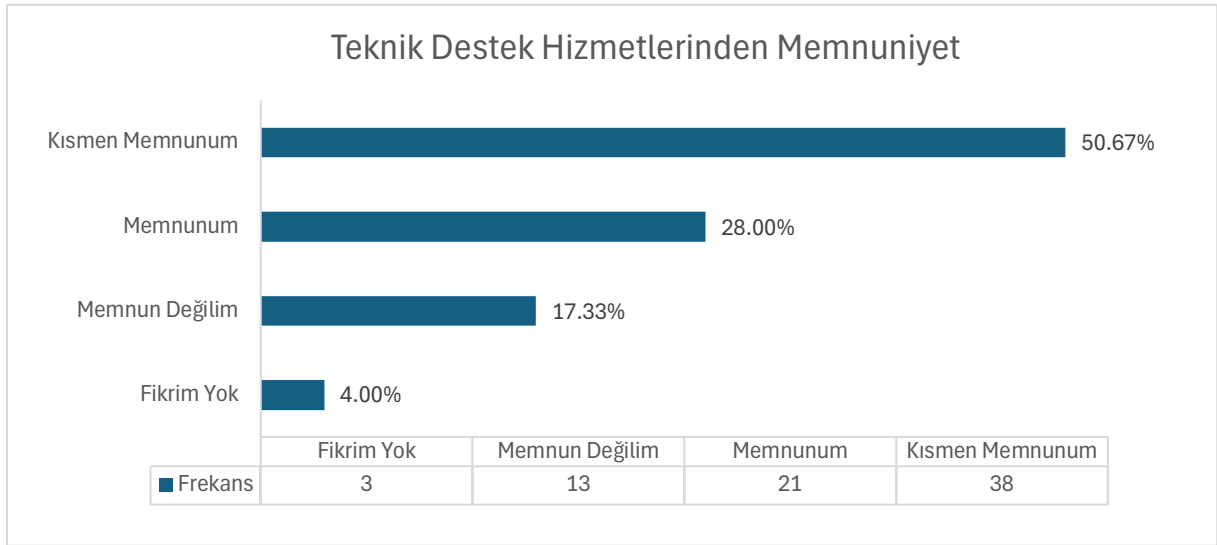
Grafik 27. Temizlik Hizmetlerinden Memnuniyet

Katılımcılara temizlik hizmetlerine dair memnuniyetleri sorulmuş, yanıtlara ilişkin bulgular Grafik 27’de sunulmuştur. Bulgulara göre katılımcıların yaklaşık %37’si temizlik hizmetlerinden kısmen memnun olduğunu dile getirirken, yaklaşık %31’i memnun olduğunu, yaklaşık %29’u ise memnun olmadığını belirtmiştir. 2 katılımcı ise fikrinin olmadığını ifade etmiştir.



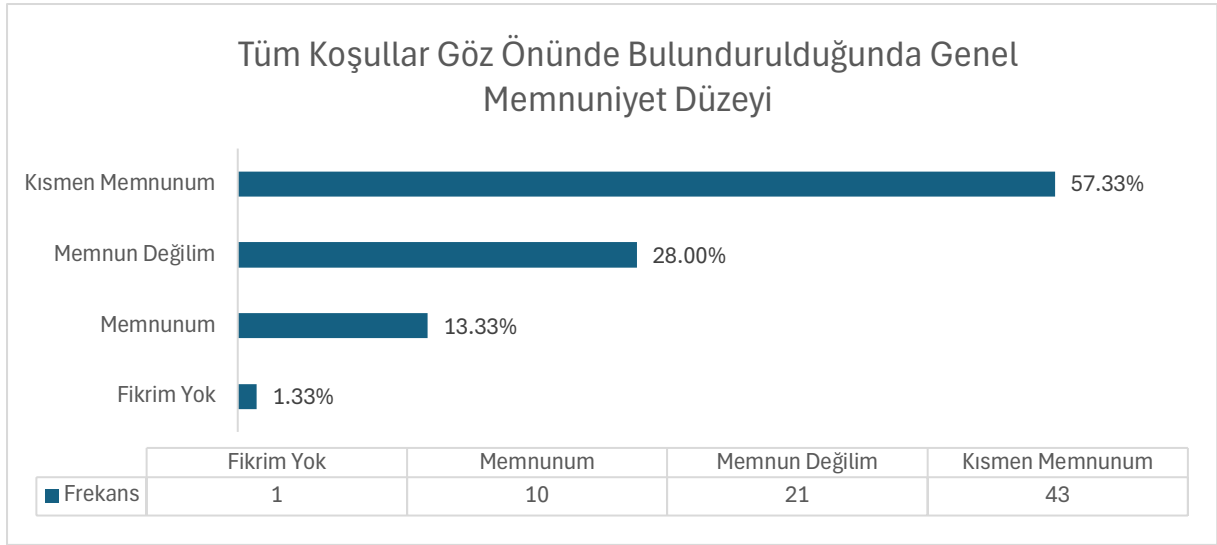
Grafik 28. Güvenlik Hizmetlerinden Memnuniyet

Grafik 28’de güvenlik hizmetlerine dair memnuniyet oranları görülmektedir. Elde edilen bulgulara göre, katılımcıların yaklaşık %43’ü kısmen memnun olduğunu ve %40’ı memnun olduğunu belirtmiştir. Yaklaşık %11’i memnun olmadığını belirtirken, yaklaşık %7’si ise fikri olmadığını ifade etmiştir.



Grafik 29. Teknik Destek Hizmetlerinden Memnuniyet

Katılımcıların teknik destek hizmetlerine yönelik görüşleri Grafik 29’da verilmiştir. Buna göre, katılımcıların yaklaşık %51’i kısmen memnun ve %28’i memnun olduğunu belirtmiştir. Katılımcıların yaklaşık %17’si memnun olmadığını dile getirmiştir. %4’ü ise fikri olmadığı yönünde yanıt vermiştir.



Grafik 30. Tüm Koşullar Göz Önünde Bulundurulduğunda Genel Memnuniyet Düzeyi

Tüm koşullar göz önünde bulundurulduğunda genel memnuniyet düzeyi ile ilgili yöneltilen soruya verilen yanıtların dağılımı Grafik 30'da görülmektedir. Genel memnuniyet oranlarına bakıldığında katılımcıların yaklaşık %57'sinin kısmen memnun olduğu görülmektedir. Bununla birlikte katılımcıların %28'i memnun değil iken, yaklaşık %13'ü memnun olduğunu belirtmiştir. 1 katılımcı ise fikrinin olmadığını ifade etmiştir.

Sonuç ve Değerlendirme

Elde edilen sonuçların genel değerlendirmesi yapıldığında, Kurumumuzun akademik personeline yönelik gerçekleştirilen ve 75 öğretim elemanının katılımıyla tamamlanan 2025 yılı memnuniyet anketi, üniversitemizin idari ve akademik işleyişine dair kritik veriler sunmaktadır. Anketin genel sonuçları (Grafik 30) incelendiğinde, akademik personelin %57'sinin kurumdan "kısmen memnun" olduğu, %28'inin ise memnuniyetsizlik beyan ettiği görülmektedir. Yalnızca %13'lük bir kesimin tam memnuniyet ifade etmesi, kurum genelinde bir "aidiyet" ile "olanaklar" arasında sıkışmış bir kitlenin varlığına işaret etmektedir.

Anketin en güçlü çıktısı, katılımcıların yarısından fazlasının kurum mensubu olmaktan memnuniyet duymasıdır (Grafik 1). Bu durum, tüm fiziksel ve teknik aksaklıklara rağmen kurumsal kültürün ve aidiyet duygusunun korunduğunu göstermektedir. Yönetim kademeleri özelinde incelendiğinde ise dikkat çekici bir ikilem göze çarpmaktadır: Akademik personel, kendi birim yöneticilerinin (Dekan/Müdür/Bölüm Bşk.) ulaşılabilirliğinden (%60), karar alma süreçlerinden ve iletişiminden (Grafik 3-6) yüksek oranda memnundur. Buna karşın, Üniversite Üst Yönetimine (Rektörlük) ulaşılabilirlik konusunda %41'lik bir memnuniyetsizlik mevcuttur (Grafik 2). Bu veri, merkez yönetim ile akademik taban arasında bir iletişim kopukluğu olduğuna işaret etmektedir.

Raporun en alarm verici bulgusu, akademik üretimi doğrudan etkileyen teknolojik ve fiziki altyapı yetersizliğidir. Öğretim elemanlarına sunulan teknolojik olanaklardan memnuniyetsizlik oranı %84 gibi son derece kritik bir seviyededir (Grafik 14). Bu veri, Grafik 13'teki öğrenme ortamlarından duyulan %59'luk memnuniyetsizlik ile birleştiğinde, eğitim-öğretim kalitesinin fiziksel imkansızlıklar nedeniyle risk altında olduğu anlaşılmaktadır.

Benzer şekilde, bilimsel/sanatsal toplantılara katılım desteğinden duyulan memnuniyetsizlik %72 seviyesindedir (Grafik 22). Ar-Ge, sanat ve tasarım mekanlarından memnuniyetsizliğin %51 olması (Grafik 20), akademisyenlerin proje üretme motivasyonunu düşüren temel faktörlerdendir. Buna karşın Kütüphane olanaklarının (Grafik 21) %49 oranında memnuniyetle karşılanması, bilgiye erişimden ziyade bilginin üretileceği "laboratuvar/atölye/donanım" eksikliğinin temel sorun olduğunu doğrulamaktadır.

Akademik personelin kampüs yaşam kalitesine dair algısı, iyileştirilmesi gereken bir diğer öncelikli alan olarak öne çıkmıştır. Yemekhane hizmetlerinden (%64), sosyal tesislerden (%61) ve sağlık hizmetlerinden (%47) duyulan yüksek memnuniyetsizlik (Grafik 23-24-25), temel ihtiyaçların karşılanmasında standartların altında kaldığını göstermektedir. Güvenlik ve temizlik hizmetlerinde ise (Grafik 27-28) daha dengeli ve kabul edilebilir bir memnuniyet düzeyi yakalanmıştır.

Bunlara ek olarak, anket sorularında ortaya çıkmış noktalara dair derinlemesine detaylar açık uçlu soruya verilen yanıtlar ile belirginleşmiştir. İstatistiksel olarak ifade edilen memnuniyetsizliklerin temelinde, akademik üretimi engelleyecek seviyeye ulaştığı belirtilen

fiziksel yoksunluklar yatmaktadır. Katılımcıların ifadeleri, kurumun bir "yaşam alanı" olarak en önemli işlevlerini yitirme tehlikesiyle karşı karşıya olduğunu göstermektedir.

Bazı akademik personeller, ofislerdeki ısıtma tesisatlarının sökülmesi ve yenilenmemesi nedeniyle kış aylarında montla çalışmak zorunda kaldıklarını, hatta evden ısıtıcı getirdiklerini belirtmektedir. Buna ek olarak, tuvaletlerde temel hijyen malzemelerinin (sabun, kâğıt) eksikliği ve havalandırma sistemlerinin yetersizliği nedeniyle derslik ve koridorlara yayılan ağır yemek kokuları önemli sorunlar olarak ifade edilmiştir. Bununla birlikte; yaz aylarında da havalandırma ve soğutma eksiğinden kaynaklı olarak ofislerin çalışmaya uygun olamayacak seviyeye varabildiği belirtilmiştir.

Akademik personelin en yoğun vurgu yaptığı konulardan biri, kurum içinde beslenme ve gıda imkânlarının yetersizliğidir. Geçmişte aktif olan alakart restoranın ve personel kafeteryasının kapatılması veya niteliğinin düşmesi, sadece bir beslenme sorunu değil, bir prestij sorunu olarak dahi algılanmaktadır. Akademisyenler, jüri üyelerini, dış paydaşları veya gelen misafirlerini ağırlayacakları saygın bir mekân bulamamaktan sıkıntı duymaktadır. Yemekhane hizmetlerine dair duyulan memnuniyetsizlik önemli sayıda katılımcının yanıtında görülmektedir. Ayrıca yemek dışında yiyecek içecek temini ve hizmetleri konusunda hizmet veren nitelikli kafelerin bulunmaması da önemli oranda belirtilen memnuniyetsizlik yaratan durumlardandır.

Bunlara ek olarak hem derslerin devamı hem de akademik araştırmaların nitelikli şekilde yürütülebilmesi için önemli görülen teknolojik imkânlar konusunda yetersizlikler sıkça belirtilmiştir. Kurumca sağlanan bilgisayarların eskiliğinden dolayı bazı gerekli temel yazılımların yüklenemediği, bazı ücretli yazılımlara kurum üzerinden erişimin sağlanmadığı ve akademik personelin teknolojik ihtiyaçları için bireysel imkânlarını kullanmak durumunda kaldığı sık olarak dile getirilmiştir.