

CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TẠI BỘ PHẬN MỘT CỬA CỦA BẢO HIỂM XÃ HỘI HUYỆN HÀM TÂN, TỈNH BÌNH THUẬN

**● PHAN QUAN VIỆT - LÊ ĐỖ TẤN ĐẠT
- ĐINH HOÀNG ANH TUẤN - VÕ KHẮC TRƯỜNG THANH**

TÓM TẮT:

Việc cải cách hành chính trong ngành Bảo hiểm xã hội (BHXH) ở nước ta đang đi theo hướng làm cho bộ máy hành chính ngày càng hoàn thiện hơn, hoạt động có hiệu quả hơn, phục vụ nhân dân tốt hơn và tiết kiệm nhất, cùng với đó là xây dựng ngành BHXH hiện đại, chuyên nghiệp; chuyển đổi tác phong, lề lối làm việc của viên chức, viên chức ngành BHXH từ hành chính sang phục vụ, hướng tới sự hài lòng của người dân và tổ chức, doanh nghiệp. Chính vì vậy, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ ngay tại cơ quan BHXH là hết sức quan trọng. Bên cạnh chức năng về quản lý nhà nước, chức năng phục vụ của nhà nước nhằm cung cấp những dịch vụ cần thiết cho người dân, để họ thực hiện tốt quyền lợi và nghĩa vụ của mình đang được chú trọng hơn bao giờ hết. Bài viết nhằm góp phần hoàn thiện, nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công tại cơ quan Bảo hiểm xã hội huyện Hàm Tân, tỉnh Bình Thuận.

Từ khóa: hài lòng, dịch vụ, hành chính công, bảo hiểm xã hội, huyện Hàm Tân, tỉnh Bình Thuận.

1. Đặt vấn đề

1.1. Tính cấp thiết của đề tài

Hiện nay, toàn ngành BHXH đã và đang không ngừng nỗ lực thực hiện các chủ trương, chính sách, pháp luật của Đảng và Nhà nước về BHXH, bảo hiểm y tế (BHYT), bảo hiểm thất nghiệp (BHTN), nghị quyết của Chính phủ, chỉ thị của Thủ tướng Chính phủ về những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia, đẩy mạnh công tác cải

cách hành chính, phòng chống tham nhũng, lãng phí, chuyển đổi tác phong làm việc từ hành chính sang phục vụ, hướng tới sự an tâm, tin tưởng, hài lòng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp trong công tác thực hiện chế độ, chính sách bảo hiểm xã hội. Toàn ngành tập trung chỉ đạo thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp chuyển đổi số theo Quyết định số 749/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt “Chương trình chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030” đồng

bộ với thực hiện cải cách hành chính, ứng dụng công nghệ thông tin để minh bạch hóa quy trình, thủ tục.

1.2. Mục tiêu nghiên cứu

Nghiên cứu nhằm xác định và đo lường các yếu tố tác động đến mức độ hài lòng của người dân khi tham gia thủ tục hành chính tại cơ quan bảo hiểm xã hội Hàm Tân, từ đó đưa ra các đề xuất để nâng cao chất lượng phục vụ dịch vụ hành chính công.

1.3. Thời gian nghiên cứu

Từ tháng 1/2022 đến tháng 6/2022.

1.4. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu sơ bộ bằng phương pháp định tính, tiếp theo là nghiên cứu chính thức thực hiện thông qua phương pháp định lượng.

2. Cơ sở lý thuyết và mô hình đề xuất

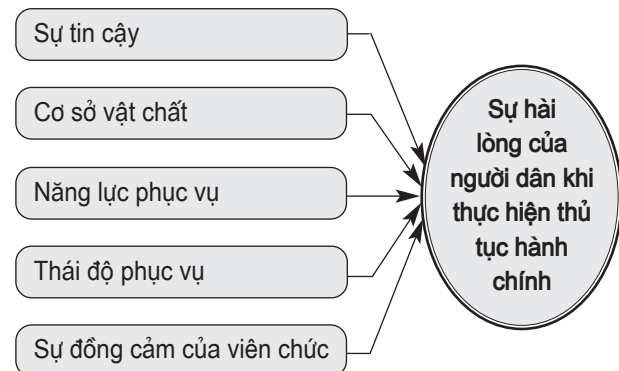
2.1. Khái niệm dịch vụ công

Dịch vụ công (từ tiếng Anh là “public service”) có quan hệ chặt chẽ với phạm trù hàng hóa công cộng. Theo ý nghĩa kinh tế học, hàng hóa công cộng có một số đặc tính cơ bản, như: Là loại hàng hóa mà khi đã được tạo ra thì khó có thể loại trừ ai ra khỏi việc sử dụng nó. Việc tiêu dùng của người này không làm giảm lượng tiêu dùng của người khác. Không thể vứt bỏ được, tức là ngay khi không được tiêu dùng thì hàng hóa công cộng vẫn tồn tại. Những hàng hóa nào thỏa mãn cả 3 đặc tính trên được gọi là hàng hóa công cộng thuần túy và những hàng hóa nào không thỏa mãn cả 3 đặc tính trên được gọi là hàng hóa công cộng không thuần túy.

2.2. Lý thuyết về sự hài lòng

Theo Bo Gattis (2010), sự hài lòng là mức độ phản ứng của chủ thể sử dụng dịch vụ đối với việc ước lượng sự khác nhau giữa những mong muốn trước đó (hoặc những tiêu chuẩn cho sự thể hiện) và sự thể hiện thực sự của sản phẩm như là một sự chấp thuận sau khi sử dụng dịch vụ. Theo Ferh và Russell (1984), sự hài lòng là sự phản ứng của chủ thể sử dụng dịch vụ đối với việc được đáp ứng những mong muốn mà họ đã định hình từ đầu. Quan điểm này phần nào trùng với Kang và Jeffrey (2004) khi cho rằng sự hài lòng của chủ thể sử dụng dịch vụ chính là trạng thái, cảm nhận của họ đối với nhà cung cấp dịch vụ sau khi đã sử dụng chúng.

Hình: Mô hình nghiên cứu đề xuất



Nguồn: Nhóm tác giả đề xuất

2.3. Mô hình và giả thuyết nghiên cứu đề xuất (Xem Hình)

3. Thống kê mô tả mẫu nghiên cứu

Kết quả phân tích số liệu phỏng vấn 300 người dân sử dụng dịch vụ một cửa của BHXH huyện Hàm Tân. Trong nghiên cứu này, mẫu được chọn bằng phương pháp chọn mẫu thuận tiện.

4. Kết quả nghiên cứu

4.1. Đánh giá độ tin cậy của thang đo bằng Cronbach's Alpha

Kết quả phân tích độ tin cậy các thang đo thông qua hệ số Cronbach's Alpha sau khi đã loại các biến quan sát không đạt yêu cầu được trình bày trong Bảng 1.

Qua kết quả kiểm định cho thấy, hệ số Cronbach's Alpha đạt $0.850 > 0.6$ đạt yêu cầu của tác giả đã đề ra. Ngoài ra, các biến quan sát có hệ số tương quan biến tổng đều lớn hơn 0,3 đạt yêu cầu của giả thuyết đặt ra. Vì vậy, các biến trong thang đo Sự hài lòng được đưa vào để phân EFA bước tiếp.

4.2. Đánh giá thang đo bằng phân tích nhân tố khám phá EFA

Sau khi kiểm tra độ tin cậy của thang đo, phân tích nhân tố khám phá được tiến hành với 30 biến đảm bảo độ tin cậy. Phân tích nhân tố khám phá - EFA được sử dụng để đánh giá lại mức độ hội tụ của các biến quan sát theo các thành phần. Phân tích yếu tố được thể hiện như Bảng 2.

- Kiểm định KMO = 0,936 thỏa điều kiện $0,5 < KMO < 1$ (theo Hair và cộng sự, 2006). Điều này

Bảng 1. Tổng hợp kết quả đánh giá độ tin cậy thông qua Kiểm định Cronbach

Biến	Diễn giải	Hệ số tương quan biến tổng	Hệ số Cronbach's Alpha sau khi loại biến
STC1	Các quy trình thủ tục dịch vụ hành chính được cơ quan công khai, minh bạch	0.735	0.907
STC2	Yêu cầu các loại giấy tờ, hồ sơ hành chính hợp lý	0.774	0.902
STC3	Hồ sơ không bị sai sót, thất lạc	0.793	0.899
STC4	BHXXH Hàm Tân trả kết quả đúng thời hạn dự kiến	0.778	0.901
STC5	Người dân không đi lại nhiều lần để làm hồ sơ	0.790	0.899
STC6	Tất cả thông tin đều được bảo mật	0.736	0.907
Hệ số Cronbach's Alpha là 0.918			
CSVC1	Trụ sở đặt tại vị trí thuận tiện, dễ tìm kiếm	0.808	0.842
CSVC2	Nơi để xe, khu vực ngồi chờ đầy đủ	0.816	0.841
CSVC3	Phòng tiếp nhận và hoàn trả hồ sơ rộng rãi, thoáng mát	0.809	0.844
CSVC4	Bảng thông báo thủ tục hành chính dễ nhận thấy	0.660	0.868
CSVC5	Phòng tiếp nhận và hoàn trả hồ sơ có tiện nghi đầy đủ hiện đại (máy lạnh, bàn ghế, máy vi tính, máy tra cứu hồ sơ,...)	0.795	0.846
CSVC6	Nhân viên có trang phục lịch sự	0.295	0.918
Hệ số Cronbach's Alpha là 0.883			
CSVC1	Trụ sở đặt tại vị trí thuận tiện, dễ tìm kiếm	0.844	0.888
CSVC2	Nơi để xe, khu vực ngồi chờ đầy đủ	0.848	0.888
CSVC3	Phòng tiếp nhận và hoàn trả hồ sơ rộng rãi, thoáng mát.	0.823	0.894
CSVC4	Bảng thông báo thủ tục hành chính dễ nhận thấy	0.640	0.929
CSVC5	Phòng tiếp nhận và hoàn trả hồ sơ có tiện nghi đầy đủ hiện đại (máy lạnh, bàn ghế, máy vi tính, máy tra cứu hồ sơ,...)	0.803	0.898
Hệ số Cronbach's Alpha là 0.918			
NLPV1	Nhân viên rất thành thạo chuyên môn nghiệp vụ	0.794	0.881
NLPV2	Nhân viên có kiến thức và kỹ năng giải quyết công việc liên quan	0.763	0.887
NLPV3	Nhân viên tiếp nhận, thụ lý tư vấn, giải quyết thỏa đáng các vướng mắc của người dân	0.809	0.878
NLPV4	Nhân viên có tinh thần trách nhiệm cao đối với hồ sơ người dân	0.768	0.886
NLPV5	Nhân viên giải quyết nghiệp vụ nhanh chóng, chính xác không có sai sót so với quy định	0.702	0.901
Hệ số Cronbach's Alpha là 0.907			

Biến	Diễn giải	Hệ số tương quan biến tổng	Hệ số Cronbach's Alpha sau khi loại biến
TĐPV1	Nhân viên có thái độ lịch sự, thân thiện khi tiếp xúc với người dân	0.859	0.935
TĐPV2	Nhân viên không gây nhũng nhịu, phiền hà khi giải quyết hồ sơ của người dân	0.852	0.936
TĐPV3	Nhân viên chỉ dẫn rõ ràng, cặn kẽ về quy trình giải quyết hồ sơ thủ tục	0.835	0.938
TĐPV4	Nhân viên thực hiện công việc nhanh chóng	0.833	0.939
TĐPV5	Nhân viên rất nhiệt tình với người dân	0.820	0.940
TĐPV6	Nhân viên tiếp nhận phục vụ bình đẳng, công bằng với mọi người dân	0.837	0.938
Hệ số Cronbach's Alpha là 0.948			
SĐC1	BHXXH Hàm Tân luôn tạo điều kiện thuận tiện nhất cho người dân	0.849	0.900
SĐC2	BHXXH Hàm Tân thể hiện sự chú ý đặc biệt đến thú mà người dân quan tâm nhất	0.771	0.916
SĐC3	Nhân viên hiểu được nhu cầu đặc biệt của người dân	0.785	0.913
SĐC4	Nhân viên hiểu sự khó khăn của người dân	0.849	0.901
SĐC5	Nhân viên luôn chủ động lắng nghe tâm tư, nguyện vọng của người dân	0.778	0.914
Hệ số Cronbach's Alpha là 0.926			
SHL1	Người dân hài lòng thủ tục hành chính tại bộ phận một cửa của BHXXH huyện Hàm Tân	0.715	0.793
SHL2	Người dân hài lòng với sự phục vụ của nhân viên tại bộ phận một cửa của BHXXH huyện Hàm Tân	0.719	0.790
SHL3	Người dân hài lòng sự thuận lợi (về cơ sở vật chất, thời gian,...) thực hiện giao dịch tại bộ phận một cửa của BHXXH huyện Hàm Tân	0.721	0.787
Hệ số Cronbach's Alpha là 0.850			

Nguồn: Kết quả phân tích từ dữ liệu điều tra của nhóm tác giả, 2022

Bảng 2. Kết quả KMO và kiểm định Bartlett các biến độc lập

STT	Diễn giải	Chỉ số
1	Kiểm định KMO	0.936
2	Giá trị Sig. của kiểm định Bartlett	0.000
3	Tổng phần trăm phương sai trích (cột cumulative %)	75.71
4	Tổng phương sai trích	1.465

Nguồn: Kết quả phân tích từ dữ liệu điều tra của nhóm tác giả, 2022

có nghĩa phân tích nhân tố thích hợp với dữ liệu thực tế.

4.3. Phân tích hồi quy đa biến

Kết quả hồi quy được thể hiện qua Bảng 3.

Phương trình hồi quy chuẩn hóa được viết lại như sau:

$$\begin{aligned} SHL = & 0.202STC + 0.258CSVC \\ & + 0.186NLPV + 0.151TĐPV \\ & + 0.163SĐC. \end{aligned}$$

Thứ tự ảnh hưởng của các yếu tố: CSVC, STC, NLPV, SĐC, TĐPV.

Bảng 3. Kết quả hồi quy đa biến

Biến quan sát	Ký hiệu biến	Hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa	Hệ số hồi quy đã chuẩn hóa	Mức ý nghĩa	Hệ số phóng đại phương sai VIF	Thứ tự ảnh hưởng của các yếu tố
Sự tin cậy	STC	0.229	0.202	0.000	1.621	2
Cơ sở vật chất	CSV	0.254	0.258	0.000	1.298	1
Năng lực phục vụ	NLPV	0.211	0.186	0.001	1.987	3
Thái độ phục vụ	TĐPV	0.162	0.151	0.009	2.083	5
Sự đồng cảm	SĐC	0.184	0.163	0.004	1.983	4
R ² hiệu chỉnh				0.532		
Giá trị Sig. F				0.000		
Durbin - Watson				1.379		

Nguồn: Kết quả phân tích từ dữ liệu điều tra của nhóm tác giả, 2022

5. Kết luận và hàm ý quản trị

5.1. Kết luận

Nghiên cứu đã xây dựng mô hình đánh giá sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công tại một cửa BHXH huyện Hàm Tân bao gồm 5 yếu tố “Sự tin cậy”, “Cơ sở vật chất”, “Năng lực phục vụ”, “Thái độ phục vụ” và “Sự đồng cảm”. Kết quả cả 5 yếu tố đều có ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ một cửa tại BHXH huyện Hàm Tân. Kết quả kiểm định sự khác biệt cho thấy không có sự khác biệt về độ tuổi, giới tính và trình độ học vấn đối với sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ một cửa BHXH huyện Hàm Tân. Do đó, BHXH huyện Hàm Tân cần quan tâm đến các yếu tố này để tăng cường chất lượng dịch vụ hành chính công tại một cửa BHXH huyện Hàm Tân để ngày càng nâng cao hơn nữa sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ của mình.

5.2. Một số hàm ý quản trị

5.2.1. Cơ sở vật chất

Kết quả nghiên cứu cho thấy “Cơ sở vật chất” tại bộ phận một cửa BHXH huyện Hàm Tân là yếu tố có mức độ ảnh hưởng lớn nhất ($\beta = 0.258$) đến Sự hài lòng của người dân. Thang điểm đánh giá hài lòng của người dân đối với các yếu tố về cơ sở vật chất tại bộ phận một cửa BHXH huyện Hàm Tân là khá cao, tuy nhiên vẫn chưa đạt được sự tuyệt đối. Do đó, bộ phận một cửa BHXH huyện Hàm Tân

cần phải tiếp tục cải thiện các yếu tố này. BHXH của Huyện cần chú trọng đến việc bố trí nơi làm việc của tổ tiếp nhận và hoàn trả kết quả ở một nơi thuận tiện, rộng rãi, thoáng mát và luôn được dọn vệ sinh sạch sẽ. Bố trí hệ thống camera kiểm soát, trang bị đầy đủ máy photo, máy tính có nối mạng, hệ thống quét mã vạch kiểm tra kết quả giải quyết hồ sơ.

5.2.2. Sự tin cậy

Theo Bảng 1, sự tin cậy có ảnh hưởng lớn thứ hai ($\beta = 0.202$). Vì vậy, nâng cao sự hài lòng về sự tin cậy cũng có ảnh hưởng rất lớn đến sự hài lòng của người dân. Trong nghiên cứu “Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân khi sử dụng dịch vụ hành chính công tại Ủy ban nhân dân quận Thủ Đức” của Nguyễn Thảo Ngọc (2016) sự tin cậy cũng được đánh giá là yếu tố có mức ảnh hưởng lớn nhất tới sự hài lòng của người dân. Theo đó, cần phải tăng cường tính tin cậy theo hướng nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công thông qua các nội dung như hạn chế để xảy ra sai sót, tạo sự tin tưởng cho người dân, tạo điều kiện cho người dân luôn nhận được kết quả giải quyết chính xác, kịp thời; thông tin của người dân luôn được bảo mật và thời gian xử lý công việc phải phù hợp.

5.2.3. Năng lực phục vụ

Năng lực phục vụ là yếu tố có mức ảnh hưởng đến mức sự hài lòng của người dân lớn thứ ba với hệ số ($\beta = 0.186$), BHXH huyện cần tập trung tăng

cường cải thiện đội ngũ nhân viên viên chức theo hướng phải biết linh hoạt trong xử lý công việc, có đủ kiến thức để xử lý công việc một cách thành thạo, có thái độ hòa nhã, thân thiện với người dân. Bố trí, sắp xếp cán bộ, viên chức làm việc ở bộ phận tiếp nhận hồ sơ một cách phù hợp, có sự luân chuyển hợp lý. Cải thiện kỹ năng giao tiếp tốt hơn cho nhân viên, viên chức. Tổ chức các khóa tập huấn nâng cao kỹ năng giao tiếp cho nhân viên, viên chức như kỹ năng mềm, kỹ năng ứng xử. Bồi dưỡng kiến thức, chuyên môn và kỹ năng giải quyết công việc cho nhân viên, viên chức. Đồng thời xây dựng kế hoạch đào tạo ngắn hạn và dài hạn cho nhân viên.

5.2.4. Sự đồng cảm

Sự đồng cảm là yếu tố thứ tư ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân khi sử dụng dịch vụ hành chính công tại BHXH huyện Hàm Tân ($\beta = 0,163$). Vì vậy, nâng cao sự hài lòng về sự đồng cảm cũng

có ảnh hưởng rất lớn đến sự hài lòng của người dân. Một số gợi ý để BHXH huyện Hàm Tân nâng cao sự hài lòng về sự đồng cảm, đó là: Cán bộ biết lắng nghe một cách hiệu quả, biết kiềm chế cảm xúc, khi tiếp xúc với người dân phải biết hướng về phía người dân, luôn vui vẻ trong giao tiếp.

5.2.5. Thái độ phục vụ

Mặc dù yếu tố thái độ phục vụ có mức ảnh hưởng đến sự hài lòng là thấp nhất ($\beta = 0,151$). Tuy nhiên, BHXH huyện Hàm Tân vẫn cần có sự quan tâm hơn nữa để tăng tính kết nối với người dân. Theo đó, sử dụng ngôn ngữ chuẩn mực, rõ ràng, mạch lạc; tác phong văn minh, lịch sự, nghiêm túc, đúng mực trong giao tiếp, ứng xử, giải quyết công việc; nhiệt tình, trách nhiệm, liêm chính, chuyên nghiệp trong giải quyết công việc, đáp ứng kịp thời, đầy đủ quyền lợi chính đáng của cơ quan, tổ chức và người tham gia, thụ hưởng chế độ BHXH, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Trần Quốc Cường (2017). *Một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công tại UBND huyện Càng Long - tỉnh Trà Vinh*. Luận văn Thạc sĩ Quản lý Kinh tế, Trường Đại học Trà Vinh.
2. Phạm Đình Huế, Lê Đình Hải (2018). Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công trên địa bàn huyện Cẩm Mỹ, tỉnh Đồng Nai. *Tạp chí Khoa học và Công nghệ Lâm nghiệp* (3), 28-38.
3. Ngô Hồng Lan Thảo (2016). *Đánh giá sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công tại UBND thị xã Dĩ An, tỉnh Bình Dương*. Luận văn Thạc sĩ Kinh tế, Trường Đại học Quốc tế Hồng Bàng.
4. Đinh Phi Hổ (2014). *Phương pháp nghiên cứu kinh tế và viết luận văn thạc sĩ*. NXB Phương Đông.
5. Bộ Nội vụ, Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Hội Cựu chiến binh Việt Nam thực hiện (2015). *Báo cáo Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2015 (SIPAS 2015)*.
6. Bo Gattis (2010). *The whys and hows of citizen satisfaction surveys: An Examination of the Relationships between Data Use and Achieving Desired Outcomes Among National Citizen Survey Participants*. The University of North Carolina at Chapel Hill.
7. Ferh B. and Russell J. A. (1984). Concept of Emotion viewed from a prototype perspective. *Journal of Experimental Psychology*, 464-86.
8. Gi-Du Kang and Jeffrey J. (2004). Service quality dimensions: An examination of Gronroos service quality model. *Emerald group publishing Ltd, managing service quality*, 14(14), 266-277.

Ngày nhận bài: 5/8/2022

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 3/9/2022

Ngày chấp nhận đăng bài: 13/9/2022

Thông tin tác giả:

1. TS. PHAN QUAN VIỆT¹

2. LÊ ĐỖ TẤN ĐẠT²

3. ThS. ĐINH HOÀNG ANH TUẤN³

4. TS. VÕ KHẮC TRƯỜNG THANH³

¹Trường Đại học Công nghệ TP. Hồ Chí Minh

²Bảo hiểm xã hội huyện Hàm Tân, tỉnh Bình Thuận

³Trường Đại học Phan Thiết

**FACTORS AFFECTING THE SATISFACTION OF PEOPLE WITH
THE QUALITY OF PUBLIC ADMINISTRATIVE SERVICES AT
THE ONE-STOP UNIT OF DEPARTMENT OF SOCIAL INSURANCE
OF HAM TAN DISTRICT, BINH THUAN PROVINCE**

● Ph.D **PHAN QUAN VIET¹**

● **LE DO TAN DAT²**

● Master. **DINH HOANG ANH TUAN³**

● Ph.D **VO KHA TRUONG THANH³**

¹Ho Chi Minh City University of Technology

²Department of Social Insurance of Ham Tan District, Binh Thuan Province

³Phan Thiet University

ABSTRACT:

The administrative reform of Vietnam's social insurance sector aims to eliminate bureaucracy, reduce costs and improve the operation of the social insurance sector's administrative system in order to better serve people. The reform also aims to develop a modern and professional social insurance sector, and change the working style of officials and employees to enhance the satisfaction of people, organizations and businesses. Therefore, it is important to improve the service quality of social insurance departments. Social insurance departments need to better perform its function of providing services, hence people can well perform their rights and obligations. This paper is to improve the quality of public administrative services at the Department of Social Insurance of Ham Tan District, Binh Thuan Province.

Keywords: satisfaction, service, public administration, social insurance, Ham Tan district, Binh Thuan province.