

T.C
RİZE VALİLİĞİ
Ardeşen Öğretmenevi ve A.S.O. Müdürlüğü

2019-2023
Stratejik Plan



“Milli Eğitim'in gayesi; memlekete ahlâklı, karakterli, cumhuriyetçi, inkılâpçı, olumlu, atılgan, başladığı işleri başarabilecek kabiliyette, dürüst, düşünceli, iradeli, hayatta rastlayacağı engelleri aşmaya kudretli, karakter sahibi genç yetiştirmektir. Bunun için de öğretim programları ve sistemleri ona göre düzenlenmelidir. (1923)”

Mustafa Kemal ATATÜRK

A handwritten signature of Mustafa Kemal Atatürk in black ink. The signature is stylized and cursive, starting with a large 'M' and ending with a long, sweeping underline.



Müdür Sunuſu

Günümüzde kurumsal yeteneklerin daha verimli olarak kullanılmasında etkin bir rol oynayan stratejik planlama olgusu, kamu kurumlarının görevlerini yerine getirmesi süreçlerinde giderek daha önemli bir misyon edinmektedir. Kamu kurum ve kuruluşları, mevzuat hükümleri uyarınca kendilerine verilmiş olan görev ve sorumlulukları daha hızlı, etkin ve ekonomik bir şekilde yerine getirebilmek; faaliyetlerine ilişkin her türlü veri ve bilgiyi eksiksiz, doğru ve sistemli bir biçimde kaydetmek, işlemek ve analiz etmek; doğru kararları zamanında alabilmek ve daha iyi bir kurum imajına sahip olabilmek amacıyla stratejik planlamanın kendilerine sunduğu imkânlardan faydalanmalıdırlar.

Bu kapsamda ülkemizde Stratejik sektörler ve faaliyet alanları belirlenip bu alanda “ne yapılması lazım, nasıl yapılması lazım, ne zaman yapılması lazım, kimin yapması lazım...” konularında spesifik öneriler getirilmesi gerekmektedir.

Bu çalışma ile artık bizim kurumsallaştığımızı, kurumsallaşmak zorunda olduğumuzu ve kurumsallaşmanın önemi için çok önemlidir. Kuruma yeni gelen müdür, öğretmen veya diğer personeller, kurumun stratejik planını bilirse daha verimli olacak, kurumu tanımış, misyonunu, zayıf ve güçlü yanlarını bilmiş olacaktır. Bütün bunlar kişiye göre yönetim tarzından kurtulup kurumsal hedeflere göre yönetim tarzının oturmasını sağlayacaktır.

Atilla KAġANOĖLU
Ardeſen Öğretmenevi
(ASO) Müdürü

İÇİNDEKİLER

MÜDÜR SUNUŞU	3
İÇİNDEKİLER	4
BÖLÜM I.....	5
GİRİŞ	6
PLAN HAZIRLIK SÜRECİ	6
STRATEJİK PLAN ÜST KURULU	6
BÖLÜM II	7
DURUM ANALİZİ	7
KURUMUN KISA TANITIMI	8
KURUMUN MEVCUT DURUMU: TEMEL İSTATİSTİKLER.....	8
KURUM KÜNYESİ.....	8
ÇALIŞAN BİLGİLERİ	9
KURUMUN BİNA VE ALANLARI.....	9
KURUMUN BİNA VE DONANIM DURUMU	10
TEKNOLOJİK KAYNAKLARIMIZ	11
GELİR VE GİDER BİLGİSİ.....	11
PAYDAŞ ANALİZİ	11
GZFT (GÜÇLÜ, ZAYIF, FIRSAT, TEHDİT) ANALİZİ	13
GELİŞİM VE SORUN ALANLARI	14
BÖLÜM III.....	15
MİSYON	16
VİZYON.....	16
TEMEL DEĞERLERİMİZ	16
BÖLÜM IV	17
AMAÇ, HEDEF VE EYLEMLER	18
STRATEJİK AMAÇ 1.....	18
STRATEJİK AMAÇ 2.....	19
TEMA III: KURUMSAL KAPASİTE	20
STRATEJİK AMAÇ 3.....	20
V. BÖLÜM.....	21
MALİYETLENDİRME.....	22
VI. BÖLÜM	23
İZLEME VE DEĞERLENDİRME	24

BÖLÜM I

GİRİŞ

5018 Sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu ile kamu kaynaklarının daha etkili ve verimli bir şekilde kullanılması, hesap verebilir ve saydam bir yönetim anlayışının oluşması hedeflenmektedir.

2019-2023 dönemi stratejik planının hazırlanması sürecinin temel aşamaları; kurul ve ekiplerin oluşturulması, çalışma takviminin hazırlanması, uygulanacak yöntemlerin ve yapılacak çalışmaların belirlenmesi şeklindedir.

PLAN HAZIRLIK SÜRECİ

Kurumumuzun 2019-2023 dönemlerini kapsayan stratejik plan hazırlık aşaması, üst kurul ve stratejik plan ekibinin oluşturulması ile başlamıştır. Ekip üyeleri bir araya gelerek çalışma takvimini oluşturulmuş, görev dağılımı yapılmıştır. Kurumun 2015-2019 Stratejik Planda yer alan amaçlar, hedefler, göstergeler ve faaliyetler incelenmiş ve değerlendirilmiştir. Eğitim Vizyonu 2023, mevzuat, üst politika belgeleri, paydaş, PESTLE, GZFT ve kuruluş içi analizlerinden elde edilen veriler ışığında eğitim ve öğretim sistemine ilişkin sorun ve gelişim alanları ile eğitime ilişkin öneriler tespit edilmiştir.

Planlama sürecine aktif katılımını sağlamak üzere paydaş anketi, toplantı ve görüşmeler yapılmıştır. Geleceğe yönelim bölümüne geçilerek okulumuzun amaç, hedef, gösterge ve eylemleri belirlenmiştir. Çalışmaları yürüten ekip ve kurul bilgileri altta verilmiştir.

STRATEJİK PLAN ÜST KURULU

2019-2023 Stratejik Plan üst kurulu ve ekip bilgileri Tablo 1’de yer almaktadır.

Tablo 1. Stratejik Plan Üst Kurulu

Üst Kurul Bilgileri		Ekip Bilgileri	
Adı Soyadı	Unvanı	Adı Soyadı	Unvanı
Atilla KAĞANOĞLU	MÜDÜR	Atilla KAĞANOĞLU	KURUM MÜDÜRÜ
Ali TERZİ	MÜDÜR YRD.	Ali TERZİ	MÜDÜR YARDIMCISI
Halil YAZICI	MÜDÜR YRD.	Halil YAZICI	MÜDÜR YARDIMCISI
Arzu ATAGÜN	Gıda Mühendisi	Şanver KARACA	MEMUR (GÖREVLENDİRME)

BÖLÜM II

DURUM ANALİZİ

Bu bölümde, kurumumuzun mevcut durumunu ortaya koyarak neredeyiz sorusuna yanıt bulunmaya çalışılmıştır.

Bu kapsamda; kurumumuzun kısa tanıtımına, okul künyesine ve temel istatistiklere, paydaş analizlerine ve görüşlerine, GZFT (Güçlü, Zayıf, Fırsat ve Tehditler) analizine yer verilmiştir.

Kurumun Kısa Tanıtımı

Öğretmen evleri 1981 yılında dönemin Milli Eğitim Bakanı Hasan SAĞLAM tarafından öğretmenlerin sosyal, kültürel ve moral ihtiyaçlarının karşılanması, mesleki ve kültürel gelişimlerinin sağlanması amacıyla hizmete açılmıştır.

Önceleri öğretmenler Lokali olarak ilçe merkezinde hizmet vermekte iken, konaklama, restoran ve lokal, okuma solunu üniteleriyle 01 Ocak 2001 yılından itibaren Atatürk Caddesi Kavaklıdere mahallesindeki yeni binasında hizmet vermektedir.

Kurumun Mevcut Durumu: Temel İstatistikler

Bu bölümde, kurumun temel istatistiksel verileri yer almaktadır.

Kurum Künyesi

Kurumumuzun temel girdilerine ilişkin bilgiler altta yer alan kurum künyesine ilişkin tabloda yer almaktadır.

Tablo 2. Kurum Künyesi

İli: RİZE		İlçesi: MERKEZ	
Adres:	Atatürk Caddesi, Kavaklıdere Mahallesi No: 99 53400 Ardeşen	Coğrafi Konum (link)	https://www.google.com/maps/place/Arde%C5%9Fen+%C3%96%C4%9Fretmenevi/@41.1951677,41.0004348,15z/data=!4m5!3m4!1s0x0:0x2514144ebc3bde63!8m2!3d41.1951677!4d41.0004348
Telefon Numarası:	464 715 2538	Faks Numarası:	464 715 3747
e- Posta Adresi:	971353@meb.k12.tr	Web sayfası adresi:	www.ardesenogretmenevi.k12.tr
Kurum Kodu:	971353	Toplam oda sayısı:	18
Kurumun Hizmete Giriş Tarihi :		Toplam Çalışan Sayısı:	22

Çalışan Bilgileri

Kurumumuzda çalışanlarına ilişkin bilgiler altta yer alan tabloda belirtilmiştir.

Tablo 3. Personel Bilgileri

Unvan	Erkek	Kadın	Toplam
Okul Müdürü	1		1
Müdür Başyardımcısı	0		
Müdür Yardımcısı	2		2
Tesis Müdürü	0		
Memur	0		
Yardımcı Personel	9	9	18
Güvenlik Personeli	0		
Toplam Çalışan Sayıları	9	9	21

Kurumun Bina ve Alanları

Kurumumuzun binası ile açık ve kapalı alanlarına ilişkin temel bilgiler Tablo 4’de yer almaktadır.

Tablo 4. Kurum Yerleşkesine İlişkin Bilgiler

Okul Bölümleri	Özel Alanlar	Var	Yok
Kurum Kat Sayısı	6	Çok Amaçlı Salon	x
Otel Oda Sayısı	18	Ek Bina	x
Yatak Sayısı	52	Kütüphane	x
Kurumun Mevcut Arsa Alanı (m2)	750	Sanatsal Alan	x
Binaların Taban Alan (m2)	350	Sportif Alan	x
İdari Odaların Alanı (m2)	50	Müze	x
Bahçe Alanı (m2)	400	Tv odası	x
Kurumun Oturma Alanı (m2)	350	İnternet odası	x
Kurum Bina Sayısı	1		
Kantin (m2)			
Tuvalet Sayısı	6		

Kurumun Bina ve Donanım Durumu

Kurumumuzda bina ve donanımla ilgili bilgiler alttaki tabloda yer almaktadır.

Tablo 5. Kurumun Bina ve Donanım Durumu

S. No	FİZİKİ İMKÂN	SAYISI	İHTİYAÇ
1	MÜDÜR ODASI	1	
2	MÜDÜR YARDIMCISI ODASI	2	
3	TESİS MÜDÜRÜ ODASI	0	
4	RESEPSİYON SAYISI	1	
5	MEMUR ODASI	0	
6	OTEL ODALARI	18	
7	İNTERNET SALONU	0	
8	OKUMA SALONU	1	
9	TV SALONU	0	
10	ÇAMAŞIRHANE	1	
11	KONFERANS SALONU	0	
12	ÇOK AMAÇLI SALON	0	
13	ÇAY BAHÇESİ	0	
14	YEMEKHANE	1	
15	SPOR SALONU	0	
16	KÜTÜPHANE	1	
17	ARŞİV	1	
18	DEPO	3	
19	KANTİN	0	
20	LOKAL	1	

Teknolojik Kaynaklarımız

Teknolojik kaynaklara ilişkin bilgiler Tablo 6’da yer almaktadır.

Tablo 6. Teknolojik Kaynaklar Tablosu

Taşınabilir Bilgisayar Sayısı	2	Yazıcı Sayısı	5
Masaüstü Bilgisayar Sayısı	3	Fotokopi Makinası Sayısı	0
Akıllı Tahta Sayısı	0	TV Sayısı	24
Projeksiyon Sayısı	1	İnternet Bağlantı Hızı	16 mega bit

Gelir ve Gider Bilgisi

Kurumumuzun son iki yılda gelir ve giderlerine ilişkin bilgiler alttaki tabloda verilmiştir.

Tablo 7. Gelir/Gider Tablosu

Yıllar	Gelir Miktarı	Gider Miktarı
2017	1 549 556,65	1 218 267,81
2018	1 556 550,92	1 417 930,72

PAYDAŞ ANALİZİ

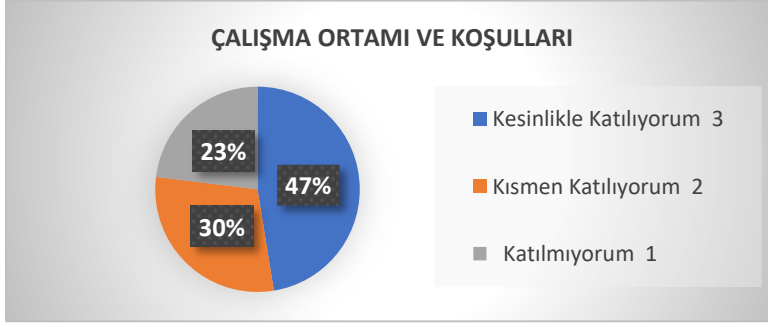
Kurumumuzun en önemli paydaşları arasında yer alan çalışanlarımıza ve müşterilerimize yönelik olarak bir anket çalışması gerçekleştirilmiştir.

Değerlendirme yapılırken “Katılıyorum” ve “Tamamen Katılıyorum”, “Kısmen Katılıyorum” ile “Kararsızım” birlikte yorumlanmış olup, “Katılmıyorum” maddesi ise yalnız değerlendirilmiştir.

Paydaşlarımıza uygulamış olduğumuz anket çalışması verileri SPSS programına yüklenmiş olup, sonuçlar aşağıdaki gibi yorumlanmıştır.

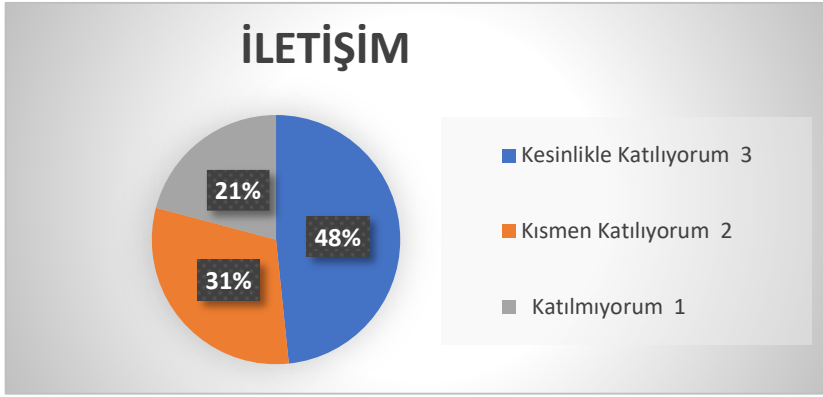
Personel Anketi Sonuçları:

Kurumumuzda toplam 22 personel görev yapmaktadır. Tüm çalışanlara yönelik olarak uygulanan anket sonuçları aşağıda yer almaktadır.



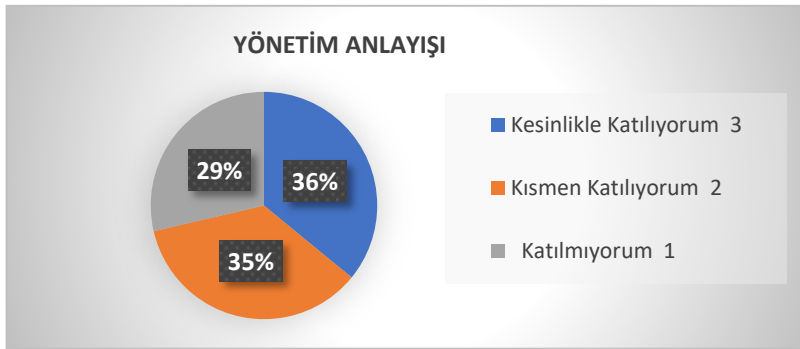
Şekil 1: Çalışma Ortamı ve Koşulları

Çalışma Ortamı ve Koşulları alt boyutuna ilişkin katılımcılara sorulan sorulara personelin %77'si Katılıyorum yönünde olumlu görüş belirtmişlerdir.



Şekil 2: İletişim Koşulları

İletişim Koşulları ile ilgili katılımcılara sorulan sorulara personelin %79'sı Katılıyorum yönünde olumlu görüş belirtmişlerdir.



Şekil 3: Yönetim Anlayışı

Yönetim Anlayışı ile ilgili katılımcılara sorulan sorulara personelin %71'si Katılıyorum yönünde olumlu görüş belirtmişlerdir.

GZFT (Güçlü, Zayıf, Fırsat, Tehdit) Analizi

Kurumumuzun mevcut durumunu ortaya koyabilmek için geniş katılımlı bir grup ile GZFT analizi yapılmıştır.

Kurumumuzda yapılan GZFT analizinde okulun güçlü ve zayıf yönleri ile okulumuz için fırsat ve tehdit olarak değerlendirilebilecek unsurlar tespit edilmiştir.

Güçlü Yönler

Hizmet imkânlarının büyük ölçüde yeterli düzeyde olması
Güçlü bir yönetim yapısına sahip olması
Çalışanlar arasında dayanışmanın üst düzeyde olması
Kullanışlı güzel bir bahçeye sahip olunması
Müşterilerin memnuniyet oranı
Diğer kurum ve kuruluşlarla olan ilişkiler
Teknolojik imkânların yeterli olması
Kar eden bir kurum durumunda olunması

Zayıf Yönler

Binanın eski olması
Hizmet personelinin eksikliği
Binanın şehir merkezinden uzak olması
Konferans salonunun olmaması
Yatak kapasitesinin az olması
Diğer öğretmenleri ile yürütülen ortak çalışmaların yetersizliği

Fırsatlar

Kurumun merkezi konumda yer alıyor olması
İlçe Milli Eğitim Müdürlüğü'nün desteği
Kaymakamlık ve Belediye'nin destekleri
Ulaşım imkânı
İlçenin turistik bölgelere yakınlığı
İl genelinde eğitime verilen önem

Tehditler

Benzer özel kuruluşlardaki düşük kaliteyle düşük ücret uygulamaları
Sözleşmeli personellerdeki motivasyon düşüklüğü (maaş)
Hayırsever yardımlarının olmayışı
Medya tarafından tanıtım yetersizliği
Personele yönelik hizmet içi eğitimlerin yetersizliği

Gelişim ve Sorun Alanları

Gelişim ve sorun alanları analizi ile GZFT analizi sonucunda ortaya çıkan sonuçların planın geleceğe yönelim bölümü ile ilişkilendirilmesi ve buradan hareketle hedef, gösterge ve eylemlerin belirlenmesi sağlanmaktadır.

Gelişim ve sorun alanları ayrımında hizmet faaliyetlerine ilişkin üç temel tema olan Erişim, Kalite ve Kurumsal Kapasite kullanılmıştır. Erişim, müşterilerin kuruma erişmesine ilişkin süreçleri; Kalite, sunulan hizmetlerin kalitesini ve memnuniyet oranını artırma evresini; Kurumsal kapasite ise kurumsal yapı, kurum kültürü, donanım, bina gibi hizmet sürecine destek mahiyetinde olan kapasiteyi belirtmektedir.

1.TEMA: EĞİTİM VE ÖĞRETİME ERİŞİM

1	Bürokrasi
2	İnsan kaynaklarının verimi
3	Rekabet ortamı

2.TEMA: EĞİTİM VE ÖĞRETİMDE KALİTE

1	Sanatsal faaliyetler
2	Çalışanların ödüllendirilmesi
3	Çalışanların motive edilmesi
4	Çalışanların ve müşterilerin memnuniyet oranı
5	Yetişmiş eleman
6	Teknolojik imkânlar
7	Hijyen

3.TEMA: KURUMSAL KAPASİTE

1	Kurumsal iletişim
2	Donanım
3	Bina ve yerleşke
4	Kurumsal yönetim
5	İş güvenliği

BÖLÜM III

MİSYON

Tüm müşterilerimizin hizmetlerimizden maksimum düzeyde faydalandığı, hijyenin ilke edinildiği, güler yüzün ve samimiyetin ön plana çıktığı, memnuniyet oranının yüksek olduğu bir ortam sağlamak.

VİZYON

Hizmet kalitemiz ile örnek bir kurum olmak.

TEMEL DEĞERLERİMİZ

- 1) Saygı
- 2) Hijyen
- 3) Tarafsızlık
- 4) Paylaşıcılık
- 5) Fırsat eşitliği
- 6) Hizmet kalitesi
- 7) Toplumsal değerler

BÖLÜM IV

AMAÇ, HEDEF VE EYLEMLER

Bu bölümde, stratejik amaçlar, hedefler ve eylemler yer almaktadır.

TEMA I: ERİŞİM

Stratejik Amaç 1

Müşterilerin kuruma erişimini sağlamak.

Stratejik Hedef 1.1. Sosyal, kültürel ve sportif etkinliklerle kurumun tanıtımını yaparak müşteri sayısını artırmak.

Performans Göstergeleri

No	PERFORMANS GÖSTERGESİ	Mevcut			HEDEF		
		2018	2019	2020	2021	2022	2023
PG.1.1.1	Kurumda düzenlenen kurs ve seminer sayısı	2	3	3	3	3	3
PG.1.1.2	Kurs ve seminerlere katılan kursiyer sayısı	20	22	22	22	22	22
PG. 1.1.3	Halka yönelik gerçekleştirilen etkinlik sayısı (konser, sergi vs.)	0	0	0	0	0	0
PG 1.1.4	Kurumda düzenlenen organizasyon sayısı (düğün, nişan, yemekli toplantı vs.)	6	10	10	10	10	10
PG. 1.1.5	Kurumu tanıtıcı faaliyet sayısı (sportif ve kültürel etkinlikler, reklamlar vs.)	0	0	0	0	0	0

Eylemler

No	Eylem İfadesi	Eylem Sorumlusu	Eylem Tarihi
1.1.a	Müşteri sayısını artırabilmek için tanıtıcı etkinlikler düzenlenecektir.	Kurum İdaresi	2019-2023
1.1.b	Çalışanlara halkla ilişkiler konulu seminer verilecektir.	Kurum İdaresi	2019-2023
1.1.c	Satranç, dama gibi zeka geliştirici etkinlikler düzenlenecektir.	Kurum İdaresi	2019-2023
1.1.	Oda ve diğer birimlerin temizlikleri sürekli denetlenecektir.	Kurum İdaresi	2019-2023
1.1.f	Memnuniyet kartları ile konaklayan müşterilerin memnuniyet düzeyleri ölçülecek, olumsuz görüşler için gerekli tedbirler alınacaktır.	Kurum İdaresi	2019-2023
1.1.g	Kurum çalışanlarının moral ve motivasyonunu artıracak etkinlikler düzenlenecektir.	Kurum İdaresi	2019-2023

TEMA II: KURUMSAL KALİTE

Stratejik Amaç 2:

Müşterilerimize ulusal/uluslararası standartlara uygun kaliteli bir hizmet sunarak, tercih edilen ve sürekliliği olan bir kurum haline gelmek.

Stratejik Hedef 2.1. Kaliteli yiyecek, içecek ve konaklama hizmetleriyle müşteri memnuniyetini artırmak.

Performans Göstergeleri

No	PERFORMANS GÖSTERGESİ	HEDEF					
		Mevcut	2018	2019	2020	2021	2022
PG.2.1.1	Müşterilerin konaklama hizmetlerinden memnuniyet oranı (%)	63	65	67	70	72	75
PG.2.1.2	Müşterilerin yiyecek ve içeceklerden memnuniyet oranı (%)	59	61	65	70	75	80
PG.2.1.3	Personel memnuniyet oranı (%)	60	65	70	75	80	85
PG.2.1.4	Lisansüstü eğitim alan personel oranı(%)	0	30	30	60	90	90

Eylemler

No	Eylem İfadesi	Eylem Sorumlusu	Eylem Tarihi
2.1.a.	İç denetim sistemi kurularak, çalışanlar sürekli denetlenecektir.	Kurum İdaresi	2019-2023
2.1.b	Yiyecek ve içeceklerde marka olmuş ürünler kullanılacaktır.	Kurum İdaresi	2019-2023
2.1.c	Personelin kuruma yönelik memnuniyeti artırmaya yönelik çalışma yapılacaktır.	Kurum İdaresi	2019-2023
2.1.d	Lisansüstü eğitim almış personel sayısı artırılacaktır.	Kurum İdaresi	2019-2023

TEMA III: KURUMSAL KAPASİTE

Stratejik Amaç 3:

Sunulan hizmetin daha nitelikli olabilmesi için kurumun fiziki şartları iyileştirilerek kurumsal kapasiteyi güçlendirmek.

Stratejik Hedef 3.1.

Belirlenen ihtiyaçlar doğrultusunda fiziki alt yapı eksikliklerini gidermek.

Performans Göstergeleri

No	PERFORMANS GÖSTERGESİ	Mevcut	HEDEF				
		2018	2019	2020	2021	2022	2023
PG.3.1.1	Yapılan tadilat sayısı	5	2	0	0	0	0
PG.3.1.2	Hizmetlerimizden memnuniyet oranı (%)	65	70	80	82	82	83
PG.3.1.3	Kurum temizliğinden memnuniyet oranı (%)	75	77	79	85	87	90
PG.3.1.4	Kurumun engelli bireylerin kullanımına uygunluğu (0:YOK-1 :VAR)	0	0	1	1	1	1

Eylemler

No	Eylem İfadesi	Eylem Sorumlusu	Eylem Tarihi
1.1.1.	Kurumda gerçekleştirilen alt yapı çalışmaları neticesinde çalışanların ve müşterilerin memnuniyet oranları tespit edilecektir.	Kurum İdaresi	2019-2023
1.1.2	Otel odaları modernize edilecektir.	Kurum İdaresi	2019-2023
1.1.3	Tadilat yapılması gereken birimler tespit edilerek gerekli tedbirler alınacaktır.	Kurum İdaresi	2019-2023
1.1.4	Kurumun engelli bireylerin gereksinimine göre uygun hale getirilecektir.	Kurum İdaresi	2019-2023

V. BÖLÜM

MALİYETLENDİRME

2019-2023 Stratejik Planı Faaliyet/Proje Maliyetlendirme Tablosu

Kaynak Tablosu	2019	2020	2021	2022	2023	Toplam
Genel Bütçe	2015000	2216500	2458150	2701965	2972162	12364074
Valilikler ve Belediyelerin Katkısı	-	-	-	-	-	-
Diğer (Yemekhane, kantin vs.)	-	-	-	-	-	-
TOPLAM						

VI. BÖLÜM

İZLEME VE DEĞERLENDİRME

Kurumumuzun Stratejik Planı izleme ve değerlendirme çalışmalarında 5 yıllık Stratejik Planın izlenmesi ve 1 yıllık gelişim planının izlenmesi olarak ikili bir ayrıma gidilecektir.

Stratejik planın izlenmesinde 6 aylık dönemlerde izleme yapılacak denetim birimleri, il ve ilçe millî eğitim müdürlüğü ve Bakanlık denetim ve kontrollerine hazır halde tutulacaktır.

Yıllık planın uygulanmasında yürütme ekipleri ve eylem sorumlularıyla aylık ilerleme toplantıları yapılacaktır. Toplantıda bir önceki ayda yapılanlar ve bir sonraki ayda yapılacaklar görüşülüp karara bağlanacaktır.