

Tendências, Expectativas e Possibilidades no Cenário Contemporâneo em Educação Profissional e Sistemas Produtivos.

Educação a Distância: Em Busca de uma Permanência Efetiva e Conclusiva

Alessandra Aparecida da Silva¹, Eliane Antônio Simões²

Resumo – Este artigo tem por objetivo identificar ações que podem reduzir a evasão de alunos em cursos à distância realizados por meio das plataformas Moodle. Considerando a permanência como parte fundamental para conclusão de curso em EaD, buscou-se identificar a opinião de alunos sobre a plataforma Moodle e suas funcionalidades, com resultados apontando para a relevância da necessidade de um curso com propostas claras e objetivos e apoio operacional e pedagógico constantes. O resultado da pesquisa e os fundamentos teóricos analisados serviram de base para a apresentação dos aspectos estruturais e funcionais de um curso a distância que podem contribuir com a permanência conclusiva do aluno.

Palavras-chave: Educação a distância, Feedback, Permanência, Evasão.

Abstract – This article aims to identify actions that can reduce the student dropout in distance learning courses conducted via Moodle platforms. Considering the permanence as fundamental part for completion of course in Distance Learning, sought to identify the views of students about the Moodle platform and its views of students about Moodle platform and its functionality, with results pointing to the importance of the need for a course with clear proposals and objectives and operational and pedagogical support constants. The search result and the theoretical fundamentals analyzed were the basis for the presentation of the structural and pedagogical and functional aspects of a distance learning course that can contribute to the student's course adherence and permanence.

Keywords: Distance Learning, Feedback, Permanence.

¹ Centro Paula Souza - alessandra.silva@cps.sp.gov.br

² Centro Paula Souza – eliane@iqeduc.com.br

Tendências, Expectativas e Possibilidades no Cenário Contemporâneo em Educação Profissional e Sistemas Produtivos.**1. Introdução**

A Educação a Distância passa um por período de aculturação e resistência. A educação tradicional, também conhecida como educação presencial, acontece para docentes e discentes ao mesmo tempo e espaço, permitindo a motivação e o incentivo pelo professor para entenderem o intercâmbio de saberes. Em contrapartida a Educação a Distância adota características culturais da educação presencial com a inclusão de ferramentas e técnicas utilizadas para ensinar, avaliar e certificar os discentes. Ensinar na modalidade a distância requer essa mudança cultural. Nesse contexto as instituições de ensino devem conhecer essa nova cultura e saber se apropriar com êxito desse novo tipo de educação, através da oferta de cursos a distância para sua comunidade escolar.

Nos cursos a distância, nos quais mais de 70% do conteúdo é desenvolvido por meio de atividades a distância, os alunos estudam por meio de materiais impressos ou de áudio e vídeos, de transmissões via satélite ou de tecnologias digitais como computadores, tablets³, celulares, entre outros recursos, realizando atividades síncronas ou assíncronas (ABED, 2012).

O EaD (Ensino a Distância), na sua concepção enquanto modalidade, caracteriza-se pela condição de permitir ao aluno estabelecer uma autonomia de gerenciamento de estudos, que pode tornar-se um fator dificultador para a permanência do mesmo em um curso, sendo responsabilidade da instituição ofertante adotar estratégias que venham a minimizar tal situação (BELEZIA, 2014).

Em se tratando de EAD, o planejamento e modelagem do ambiente virtual de aprendizagem (AVA) pode ser um ponto, tanto para incentivar o aluno à participação, quanto para sua desmotivação em relação ao curso. A forma de planejamento do AVA para seu público alvo permite que os alunos se sintam mais seguros em realizar e participar das atividades e interações no curso (NETTO, 2012).

Os excessos de trabalhos, problemas com os tutores e número elevado de mensagens aos discentes e de não conseguirem dar conta das atividades são motivos de desistência (ALMEIDA, 2012). Não basta ter ambientes adequados, se os docentes não estão preparados para atender os educandos que esperam deles algo mais do que uma transferência de conteúdos (FAVERO, 2006).

³ Tablets: tipo de computador portátil, de tamanho pequeno, fina espessura e com tela sensível ao toque (touchscreen).

Tendências, Expectativas e Possibilidades no Cenário Contemporâneo em Educação Profissional e Sistemas Produtivos.**2. Referencial Teórico**

Alves (2011) afirma que a Educação a Distância, é efetivada através do intenso uso de tecnologias de informação e comunicação, onde docentes e alunos estão separados fisicamente no espaço e/ou no tempo, está sendo cada vez mais utilizada na Educação Básica, Educação Superior e em cursos abertos, entre outros.

Essa modalidade educacional no Brasil é regulada pelo decreto-lei nº 5.622, de 19 de dezembro de 2005, do Ministério da Educação, que caracteriza a educação a distância como modalidade educacional na qual a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem ocorre com a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação, com estudantes e docentes desenvolvendo atividades educativas em lugares ou tempos diversos.

De uma maneira mais clara, educação a distância, é uma modalidade de ensino em que o aluno aprende a desenvolver hábitos relativos ao seu estudo, adequando suas atividades pessoais e profissionais com o tempo destinado à sua interação autônoma ao ambiente virtual.

Serafini (2012) afirma que os aprendizes em EaD também devem ser ajudados a adquirir autonomia por meio de um processo de interação semelhante à aprendizagem formal, trazendo nesse contexto a importância do papel do professor/tutor, sendo necessário criar estratégias de ensino por ambientes virtuais de aprendizagem que conduzam esse aprendiz a aprendizagem autônoma.

Moran (2013) afirma que muitos docentes e alunos encontram dificuldades maiores de adaptar-se à EaD do que eles imaginavam, creditando a essas dificuldades os fatores dos docentes não se sentirem confortáveis nos ambientes virtuais, não terem a disciplina necessária para gerenciar fóruns, prazos, atividades.

Essas dificuldades podem gerar a não permanência de discentes nos cursos a distância, apresentando um problema intrínseco na EaD, a Evasão, que engloba variáveis relacionadas a falta de contato físico, a ausência de disciplina para gestão do tempo, incapacidade de entender e acompanhar cada módulo do curso a distância planejado entre outras.

O acompanhamento do aluno e a identificação das variáveis de permanência e conclusão de cursos a distância reduzem a desmotivação

Tendências, Expectativas e Possibilidades no Cenário Contemporâneo em Educação Profissional e Sistemas Produtivos.

causada por problemas em âmbito educacional virtual que podem levar a evasão.

Por definição, a evasão refere-se à desistência definitiva do aluno, incluindo os que, após terem se matriculado, nunca se apresentaram ou se manifestaram de alguma forma para os colegas e mediadores, em qualquer momento, bem como aqueles que não foram aprovados (FAVERO e FRANCO, 2006).

Pretende-se, a partir da investigação da teoria, identificar ações que podem reduzir a evasão em cursos a distância em prol do aprimoramento e uso de metodologias educacionais que resultem na permanência e conclusão em cursos a distância.

A apropriação da valorização dos saberes das experiências em gestão de cursos, aliados a práticas norteadores de sucesso de permanência em cursos de educação a distância, podem reverter o quadro de evasão.

Palhares (2007) afirma que a EAD admite muita flexibilidade e suas possibilidades e múltiplas metodologias são tão abrangentes a ponto de não permitir completo domínio por grupos pequenos ou restritos.

Um dos maiores benefícios da educação é a mobilidade, podendo o discente ter liberdade na escolha do horário e o local para efetivar seus estudos. Para tornar-se um aluno de educação a distância é preciso ter algumas características como: capacidade de automotivação, ter facilidade com o uso de tecnologias, possuir facilidade de autogerenciamento do seu tempo e módulos de estudo e ter facilidade de manuseio em ambientes virtuais.

Fávero (2006) afirma que a evasão é a desistência do curso, incluindo os que, após a matrícula, nunca se apresentaram aos colegas ou mediadores do curso. Já Comarella (2009) afirma que a evasão é a interrupção de um ciclo de estudo, onde o estudante deixa de completar o curso ou programa que frequenta. São considerados evadidos inclusive os estudantes que se matriculam e desistem antes mesmo de iniciar o curso.

A evasão está presente em várias instituições de ensino no Brasil. No Centro Paula Souza a evasão tem um índice aproximado em 30% dos alunos ingressantes nos cursos do Programa de formação continuada para docentes, ofertados pela plataforma Moodle Sala Virtual e Capacitação Cetec.

Almeida (2010) afirma que em alguns casos, o sucesso ou o fracasso de um curso a distância é medido pela alta taxa de evasão dos alunos, mostrando que muitos iniciam um curso a distância, mas não conseguem completá-lo.

Maia e Meirelles (2005) consideram incluídos na evasão aqueles alunos que se matriculam e desistem antes mesmo de iniciar o curso, e os fatores que influenciam a evasão é a oferta do curso totalmente a distância, pois os alunos ficam desestimulados por não se considerarem integrantes de um grupo.

Tendências, Expectativas e Possibilidades no Cenário Contemporâneo em Educação Profissional e Sistemas Produtivos.

Almeida (2008), em seu artigo “Os motivos de desistências alegados em um curso a distância via internet: relato de experiência na Gestão da EAD”, afirma que os alunos desistem de um curso a distância em virtude do excesso de trabalhos e de problemas com o tutor.

É possível afirmar que existem várias variáveis que contribuem para a evasão de um aluno em um curso na modalidade a distância. Esses valores precisam ser analisados pelas instituições de ensino para que possam tomar atitudes que visam à permanência dos alunos nos cursos.

3. Método

Para identificar ações que podem reduzir a evasão de alunos em cursos à distância realizados por meio das plataformas Moodle conclui-se que a melhor escolha seria utilizar a pesquisa de opinião ou Survey⁴.

A princípio foi feito convite aos docentes dos Cursos Técnicos, Ensino Médio e Ensino Técnico Integrado ao Médio do Centro Paula Souza, que realizaram cursos nas plataformas Moodle Sala Virtual e Capacitação Cetec nas modalidades semipresencial ou totalmente a distância.

A pesquisa foi organizada em três blocos, conforme é possível verificar no Apêndice A. No bloco inicial “Dados do entrevistado” foi efetuado o levantamento do perfil dos alunos entrevistados, no bloco intermediário “Você e a Tecnologia” foi efetuado o levantamento da relação entre o aluno e a tecnologia e no bloco final “Você e a plataforma Moodle” foi efetuado o levantamento da relação do aluno e a plataforma Moodle através da transcrição de fatores situacionais: contexto profissional e familiar, apoio acadêmico, tecnologia, apoio administrativo e material do curso.

Foram apresentadas 30 (trinta) questões, sendo 26 (vinte e seis) questões objetivas e 4 (quatro) questões dissertativas, abordando a relação da profissão docente ou administrativa do aluno com a educação a distância no momento de realização do curso a distância. Pretendeu-se com essa pesquisa apresentar o nível de interação dos cursistas com o uso da internet, a relação dos mesmos com a educação a distância através do fator que motivador e a atitude que julgam imprescindível para a conclusão de um curso a distância.

4. Resultados e Discussão

⁴ Survey: É um método de coleta de informações diretamente de pessoas a respeito de suas ideias, sentimentos, saúde, planos, crenças e de fundo social, educacional e financeiro.

Tendências, Expectativas e Possibilidades no Cenário Contemporâneo em Educação Profissional e Sistemas Produtivos.

Analisando os dados do bloco inicial “Dados do entrevistado” constatou-se que 85,4% dos entrevistados, desenvolvem suas atividades profissionais como docentes nas Escolas Técnicas do Centro Paula Souza.

Segundo o CNCT (Catálogo Nacional de Cursos Técnicos), o eixo tecnológico Informação e Comunicação compreende tecnologias relacionadas à comunicação e processamento de dados e informações e o eixo tecnológico Gestão e Negócios compreende tecnologias associadas aos instrumentos, técnicas e estratégias utilizadas na busca da qualidade, produtividade e competitividade das organizações. Os docentes desses eixos tecnológicos em necessitam de atualização técnica contínua para suprir as exigências do mercado, tendências e ferramentas, compreendendo um total de 70,5% dos 444 entrevistados, sendo 37,6% do Eixo Gestão e Negócios e 32,9% do Eixo Informação e Comunicação.

Os dados obtidos do bloco intermediário “Você e a Tecnologia” demonstraram que mais de 99% dos entrevistados possuíam acesso a computador com internet em sua residência e no trabalho. Dos entrevistados 59,1%, utilizaram a internet mais de 12 horas por semana em sua residência e em seu trabalho, seguidos de 60% utilizaram a internet de 5 a 8 horas.

Sabendo-se que, o e-mail é hoje a principal forma de contato corporativo e particular, 73,9% dos entrevistados fizeram uso do e-mail institucional com o domínio @etec.sp.gov.br, por ser um domínio oficial de sua instituição de ensino e possuir benefícios tais como credibilidade, suporte técnico, download de softwares e acesso a rede social interna.

Percebe-se que os respondentes conseguiram interagir e submeter mensagens no mundo virtual, através do envio e recebimento de e-mails ou da utilização de redes sociais que corresponderam a um total de 95,3% dos entrevistados, contra 4,7% que não utilizaram nenhum tipo de rede social.

A utilização da internet na residência ou no trabalho em paralelo a utilização de redes sociais, demonstraram a maioria dos entrevistados possuíam facilidade na utilização da tecnologia por fato da esma já fazer parte do seu cotidiano.

Apesar de 94,4% dos entrevistados informarem que já realizaram um curso a distância na plataforma Moodle. No entanto, a taxa de não conclusão dos cursos a distância compreenderam a 35,4% contra 64,6% dos entrevistados que permaneceram e concluíram o curso.

Para apurar os fatores que comprometeram a permanência e a conclusão do curso, foram analisados fatores situacionais.

Os fatores situacionais relacionados ao contexto profissional e familiar que comprometeram a permanência em um curso a distância na plataforma

Tendências, Expectativas e Possibilidades no Cenário Contemporâneo em Educação Profissional e Sistemas Produtivos.

Moodle são principalmente a dificuldade em conciliar estudo, trabalho e família (38,7%), falta de tempo para dedicar ao curso (37,6%) e problemas de saúde (37,4%). Esses fatores puderam ser reforçados pelas atitudes de disciplina (68,7%) e motivação (21,4%) que os respondentes julgaram imprescindíveis para a conclusão do curso a distância na plataforma Moodle.

Kennedy e Powell (1976) destacam que a evasão é um fenômeno causado primariamente pela combinação de características dos alunos e suas circunstâncias de vida. Nessa perspectiva, muitos alunos tendem a priorizar as questões familiares e as pressões do trabalho.

Os principais fatores situacionais relacionado ao apoio acadêmico que pode comprometer com a permanência em um curso a distância na plataforma Moodle são: a falta de feedback do tutor (48,4%), falta de apoio do tutor (35,6%) e falta de interação alunos/professor (33,1%). Em paralelo, os principais fatores situacionais relacionados a falta de apoio acadêmico que podem contribuir com a permanência em um curso a distância na plataforma Moodle são a interação efetiva aluno/professor (60,1%), o apoio do tutor (59,0%) e feedback do tutor em até 24 horas (48,0%).

Os principais fatores situacionais relacionados ao apoio administrativo que podem comprometer com a permanência em um curso a distância na plataforma Moodle são: prazos curtos para submissão de atividades (66,9%), informações imprecisas sobre o curso (41,0%) e demora para disponibilizar material de apoio (27,5%). Em paralelo, os principais fatores situacionais relacionados a falta de apoio administrativo que podem contribuir com a permanência em um curso a distância na plataforma Moodle são: a divulgação de informações claras e objetivas (85,4%), disponibilização do cronograma de entrega das atividades (58,3%) e disponibilidade do cronograma do curso (57,9%).

Os principais fatores situacionais relacionado ao material do curso que podem comprometer com a permanência em um curso a distância na plataforma Moodle são: o excesso de material de leitura (51,8%), material de difícil entendimento (41,7%) e excesso de fóruns (38,5%). Em paralelo, os principais fatores situacionais relacionado o material do curso que podem contribuir com a permanência em um curso a distância na plataforma Moodle são: o material de fácil entendimento (76,1%), vídeos curtos e objetivos (68,5%) e vídeo-aulas (59,5%).

Para um curso a distância é necessário desenvolver material autoexplicativo, que permita a autoaprendizagem e seja adequado para os mais variados estilos de aprendizagem.

A atividade “Fórum” apresentou o maior índice de dificuldade para submissão das respostas, apresentando um total de 29,7%, seguida das

Tendências, Expectativas e Possibilidades no Cenário Contemporâneo em Educação Profissional e Sistemas Produtivos.

atividades *Chat*⁵ (27,7%) e *WIKI*⁶ (20,5%). Em contrapartida, afirmam que a atividade com maior facilidade de submissão é a atividade “Tarefa envio de arquivo”, apresentando um total de 64,9%, seguida das atividades Questionário (50,7%) e Fórum (43%).

Foi observado que a atividade Fórum apresentou o maior índice de dificuldade para submissão de respostas, porém, os entrevistados afirmam que a atividade Fórum é a terceira mais fácil para submissão. Essa controvérsia se explica na ausência da interação do tutor durante a disponibilização da atividade para os cursistas e não no ato de submeter a resposta. O fórum é uma atividade que proporcionam interação entre os participantes, mas quando o mesmo não é moderado, o foco da discussão tende a se perder e as discussões tornam-se isoladas aos participantes, dificultando o resgate da questão a ser discutida.

Assim como a interação do tutor/professor é imprescindível, o cronograma bem definido e proposto, contribui com o sucesso, com a permanência e a conclusão do aluno no curso. Pode-se verificar que 79% dos entrevistados possuem preferência por um cronograma flexível.

5. Considerações finais

Verifica-se que os alunos possuem facilidade com a tecnologia e fazem uso da internet principalmente para trabalho e estudo. É evidente também a utilização de redes sociais em dispositivos fixos e móveis. Pode-se perceber, por meio desta pesquisa, que os respondentes se sentem confusos e solitários em relação a ausência do acompanhamento e apoio do professor, o que prejudica a qualidade do curso proposto.

Um curso a distância deve apresentar aspectos estruturais e funcionais que podem contribuir em um aprendizado criativo, motivador e acolhedor. Acredita-se que o olhar para a permanência efetiva e conclusiva deva estar na estruturação do curso com atividades claras e objetivas, e na incontestável necessidade da atuação do tutor no que se refere ao apoio ao aluno e ao feedback das atividades propostas.

Os resultados desse estudo tinham por objetivo, identificar as variáveis de evasão e os recursos didáticos e pedagógicos com maior índice de permanência e evasão, que foram utilizados em cursos a distância ofertados na plataforma Moodle.

⁵ Chat: forma de comunicação a distância, utilizando computadores ligados à internet.

⁶ WIKI: atividade colaborativa.

Tendências, Expectativas e Possibilidades no Cenário Contemporâneo em Educação Profissional e Sistemas Produtivos.

A estrutura do curso e o acompanhamento do tutor e do professor, são peças primordiais para a permanência do aluno em um curso a distância na plataforma Moodle, conforme as respostas apresentadas pelos entrevistados no instrumento de pesquisa evidenciam que a não permanência e conclusão do curso a distância deveram, principalmente, a aspectos situacionais não acompanhados e solucionados por meio do apoio acadêmico conforme as seguintes variáveis: falta de feedback, contato e apoio do tutor, falta de interação do aluno/professor; e por meio da falta de apoio administrativo, conforme as variáveis: prazos curtos para submissão de atividades, informações imprecisas sobre o curso e demora para disponibilizar material de apoio. Portanto, se faz necessário que os alunos possuam facilidade de entrar em contato com a tutoria e seu professor, devido ao fato que a mediação pedagógica deve instigar e acompanhar o aluno durante o curso.

Espera-se que os resultados aferidos com este trabalho possam fornecer importantes subsídios para melhorar o impacto negativo que a evasão causa nos cursos a distância ofertados na plataforma Moodle.

Referências

ALMEIDA, Ivana. **Os motivos de desistência alegados num curso a distância via internet: relato de experiência na gestão EAD**, 2008. Disponível em:

<http://www.abed.org.br/revistacientifica/Revista_PDF_Doc/2008/ARTIGO_04_RBAAD_2008_PESQUISA.pdf>. Acesso em: 26 nov. 2015.

ALMEIDA, M. E. B. et al. **Educação a distância: oferta, características e tendências dos cursos de licenciatura em Pedagogia**, 2012. Disponível em:

<<http://www.fvc.org.br/estudos-e-pesquisas/2011/pdf/livro3/04%20educacao%20a%20distancia.pdf>>. Acesso em: 20 maio 2015.

ALVES, Lucineia. **Educação a distância: conceitos e história no Brasil e no mundo**. Disponível em:

<http://www.abed.org.br/revistacientifica/Revista_PDF_Doc/2011/Artigo_07.pdf>. Acesso em: 21 maio 2015.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ENSINO A DISTÂNCIA. **Censo 2012**. Disponível em <http://www.abed.org.br/censoead/censoEAD.BR_2012_pt.pdf>. Acesso em: 18 maio 2015.

Tendências, Expectativas e Possibilidades no Cenário Contemporâneo em Educação Profissional e Sistemas Produtivos.

BELEZIA, Eva Chow. **Evasão em cursos a distância**: o estudo de um caso. In: Simpósio Internacional de Educação a Distância, 2014, São Paulo. Disponível em <<http://www.sied-enped2014.ead.ufscar.br/ojs/index.php/2014/article/view/557>>. Acesso em: 17 maio 2015.

BRASIL. Decreto Nº 5.622. Brasília, 19 dez. 2005. Regulamenta o art. 80 da Lei no 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, 20 dez. 2005.

COMARELLA, Rafaela Lunardi. **Educação superior a distância**: evasão discente. 2009. 146 f. Originalmente apresentada como dissertação de mestrado, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis. Disponível em: <<http://btd.egc.ufsc.br/wp-content/uploads/2010/06/Rafaela-Lunardi-Comarella.pdf>>. Acesso em: 23 maio 2015.

FAVERO, R. V. M. **Dialogar ou evadir**: Eis a questão!: Um estudo sobre a permanência e a evasão na Educação a Distância. 169 f. Originalmente apresentada como dissertação de mestrado, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2006. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/14846/000669958.pdf?sequence=1>>. Acesso em 22 maio 2015.

FAVERO, R. V. M.; FRANCO, S. R. K. **Um estudo sobre a permanência e a Evasão na Educação a Distância**, Porto Alegre, 2006. Disponível em: <<http://seer.ufrgs.br/index.php/renote/article/view/14295/8212>>. Acesso em 20 maio 2015.

KENNEDY, D.; Powell, R. **Student progress and withdrawal in the open university**, 1976. Teaching at a Distance, 7, 61-75 f. Disponível em: <<http://eric.ed.gov/?id=EJ150460>>. Acesso em: 12/01/2016.

MAIA, Marta de Campos; MEIRELLES, Fernando de Souza. **Tecnologias de informação e comunicação e os índices de evasão nos cursos a distância**, 2005. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/congresso2005/por/pdf/181tcc3.pdf>>. Acesso em: 02 dez. 2015.

MORAN, José Manuel. **A EAD no Brasil**: cenário atual e caminhos viáveis de mudança, São Paulo, 2013. Disponível em: <<http://www2.eca.usp.br/moran/wp-content/uploads/2013/12/cenario.pdf>>. Acesso em: 22 maio 2015.

Tendências, Expectativas e Possibilidades no Cenário Contemporâneo em Educação Profissional e Sistemas Produtivos.

NETTO, C. G.; SANTOS, V.; KOHLS, P. **Evasão na ead**: investigando causas, propondo estratégias. Disponível em: <http://www.clabes2012-alfaguia.org.pa/ponencias/LT_1/ponencia_completa_26.pdf>. Acesso em: 18 maio 2015.

PALHARES, Roberto. Por uma educação sem barreiras. **Anuário Brasileiro Estatístico de Educação Aberta e a Distância**. São Paulo, 2007, p. 11-13. Disponível em: <http://www.abraead.com.br/artigos_roberto.html>. Acesso em: 23 maio 2015.

SERAFINI, A. M. D. S. **A autonomia do aluno no contexto da Educação a Distância**. Educ. foco, Juiz de Fora, v.17, n. 2, jul/out 2012, p.61-82. Disponível em: <<http://www.ufjf.br/revistaedufoco/files/2013/05/artigo-031.pdf>>. Acesso em: 22 maio 2015.