

# ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN

## TRABAJO COLECTIVO Y SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS EDUCATIVAS: APORTES DESDE LA FORMACIÓN EN MODALIDAD VIRTUAL (UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER, COLOMBIA)

Jorge Winston Barbosa-Chacón  
Profesor Titular, Universidad Industrial de Santander  
Bucaramanga, Colombia  
jowins@uis.edu.co

Juan Carlos Barbosa Herrera  
Profesor Asociado, Universidad Industrial de Santander  
Bucaramanga, Colombia  
jbarbosa@uis.edu.co

Juan Diego Villamizar Escobar  
Profesor Cátedra, Universidad Industrial de Santander  
juandzum01@gmail.com

Recibido 13/06/16  
Aceptado 10/10/16

### RESUMEN

El presente estudio tuvo como propósito el desarrollo de un proceso de gestión colectiva que, desde la lógica de la virtualización como proceso de cambio, facilitará la construcción de aprendizajes y conocimientos en pro de la calidad de un programa académico en modalidad virtual. Se siguió la ruta de investigación cualitativa, que enmarca la sistematización de experiencias (SE) en sus fases organizativa, de desarrollo y de transferencia. Se obtuvo una mirada reflexiva del trabajo colectivo en la SE, en particular lo relacionado con la discusión, toma de decisiones y participación. Se concluye que es necesario resignificar y fortalecer tanto la participación general como el rol específico de los agentes educativos en pro de mejorar la dinámica colectiva.

**Palabras clave:** *Educación superior, Formación en línea, Modalidad virtual, Estrategia de seguimiento, Sistematización de experiencias; Colombia.*

# COLECTIVE WORK AND SYSTEMATIZATION OF EDUCATIONAL EXPERIENCES: CONTRIBUTIONS FROM TRAINING IN VIRTUAL MODE (UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER, COLOMBIA)

## ABSTRACT

The research had as a purpose to develop a collective management process that since the point of view of virtual mode as a change process, it will make easier the learning and knowledge building for quality of an academic program in virtual mode. The route of qualitative research was followed, and contains the experiences systematization (ES) in their organization, development and transference phases. It was obtained a reflexive look about collective work in ES, particularly about discussion, decisions calls and participation. We conclude that is necessary to give a different meaning and to strength the general participation as much as the specific role of the educative agents to improve the collective dynamic.

**Keywords:** *Higher Education, On line Training, Virtual Mode, Tracking Strategy, Experiences Systematization; Colombia.*

## INTRODUCCIÓN

El presente estudio, adelantado por el *Grupo de Estudio e Investigación en Tecnologías y Educación (GENTE)*,<sup>1</sup> tuvo como propósito el desarrollo de un proceso de gestión colectiva (Levy, 2004; Pontual & Price 2010) que, desde la lógica de la virtualización como proceso de cambio (Levy, 1999), facilitara la construcción de aprendizajes y conocimientos en pro de la calidad del programa Tecnología Empresarial de la Universidad Industrial de Santander en Colombia (Barbosa, 2011), el cual se oferta en la modalidad virtual y que, en adelante, se denominará como “*El programa*”.

En la educación virtual, como en cualquier otra modalidad, los agentes educativos deben estar al tanto de las exigencias de calidad de los procesos de enseñanza, aprendizaje y evaluación (Durán y

Estay-Niculcar, 2016; Briseño, 2014). Este compromiso con la calidad invita a hacer valoraciones continuas de los procesos de formación, compromiso que exige la observación y el seguimiento de los quehaceres educativos como base para lograr el cambio, la innovación y la intervención educativa.

Para la responsabilidad antes descrita, se dispone de la Sistematización de Experiencias (SE) como una estrategia de investigación que, en los términos de Guiso (2001), permite la comprensión de las prácticas como base para el aprendizaje y la intervención “desde” y “para” las mismas. Es por esto que se tiene establecido que, en la sistematización, se da una relación dinámica entre el conocimiento ya existente, la teoría y los conocimientos que surgen de la experiencia sistematizada (Gordón de Isaacs, 2010).

Desde los planteamientos de Barnechea y Morgan (2007), Verger (2007) y Zúñiga et al (2015), la metodología en la SE

1 Grupo de investigación de la Universidad Industrial de Santander. Ver: <http://scienti.colciencias.gov.co:8080/gruplac/jsp/visualiza/visualizagr.jsp?n-ro=00000000003057>

no debe concebirse como una serie de procedimientos que deban ser aplicados mecánicamente, sino como lineamientos orientadores para el proceso. En ello es importante tenerse presente que: i) el reto de producir conocimiento desde la experiencia exige una actitud crítica y reflexiva con relación a la práctica y al método mismo y ii) toda metodología debe adaptarse a las características de la experiencia, los participantes, los recursos y el tiempo.

Tomando como base estudios de Abarca (2011), Silva (2012), Stevens, *et al* (2012), Ochoa y Torres (2014) y Zúñiga *et al* (2015), se puede afirmar que son tres las etapas y acciones por las que transita un proceso de SE: i) *Organizativas*. Incluye el grupo de trabajo, la formación del grupo de trabajo, las preguntas iniciales; ii) *De desarrollo*. Incluye la recuperación de la experiencia, el ordenamiento de la información, el análisis de la información, la interpretación y conclusiones y el informe; y iii) *De transferencia*. Incluye la socialización y el aprovechamiento de resultados. Al respecto, en este artículo se muestra un caso que cubre hasta la segunda etapa.

Para el caso del programa que figura como contexto del estudio aquí presentado, su ambiente educativo cuenta con referentes particulares que son base para el desarrollo de procesos de sistematización mismos, y son:

- La metodología y los guiones de aprendizaje se han identificado como los ejes nucleares que basan los procesos educativos. La metodología comprende los roles y procesos de las dimensiones de la práctica educativa, los cuales se enmarcan en un ambiente de aprendizaje que los articula. Por su parte, los guiones de

aprendizaje se constituyen en la base de los cursos, es decir, representan los contratos formativos (Sánchez, 2003). En los guiones están organizados los elementos que componen las rutas de aprendizaje, además del camino y las reglas de acompañamiento y evaluación (Barbosa et al, 2010).

- Se trabaja desde una visión de lo virtual como nudo de tendencias o fuerzas, como problema siempre declarado, y se caracteriza por el funcionamiento deslocalizado (sin unidades de tiempo ni lugar), colectivizado, despojado de inercia y con el cambio permanente como resultado (Levy, 2007). Desde aquí, se reconoce el impacto de la tecnología, bajo la orientación de comprender su papel en la intervención, en donde lo virtual hace parte del desarrollo humano (Petrisans, 2001).
- Los procesos educativos responden a varios referentes teóricos que guían el accionar de las prácticas educativas. Entre estos referentes cuentan: i) la inteligencia colectiva, en donde se hace hincapié en el logro del mayor número de puntos de vista sobre un objeto de interés, sobre el cual se espera incidir con resultados de valor agregado (González y Vátimo, 2012); ii) la construcción colectiva centrada en el aprendizaje sobre la experiencia (Jiménez y Calzadilla 2011, Pontual & Price, 2010); iii) la visión sociocultural y crítica, desde la cual se respalda el papel de la cultura en el aprendizaje y el conocimiento como un producto histórico de producción colectiva (Wenger *et al* McDermott & Snyder, 2002); iv) el aprendizaje situado que invita a centrar la mirada en el contexto de situaciones cotidianas reales (Gros y Forés, 2013); y v) las comunidades

de práctica, desde donde se insta a la interacción continuada entre sujetos (Vargas, 2015).

Con la meta centrada en contribuir con la calidad del programa, surgió la necesidad de valorar el ambiente de aprendizaje. Este reto instó a la formulación de la pregunta: ¿Qué aprendizaje y conocimiento emergerá del análisis colectivo de las experiencias educativas del programa, como base para la actualización y fortalecimiento constante del mismo? Al respecto, se determinó como objetivo el desarrollar un proceso de gestión colectiva que, bajo la lógica de la virtualización como proceso de transformación, permitiera la generación de aprendizajes y la construcción de conocimiento en beneficio de la calidad del programa.

Bajo el anterior marco, el presente estudio representa una contribución conceptual y procedimental que sirve como base para la transformación de programas a la modalidad virtual, toda vez que es en esta fase en donde se debe trazar el horizonte de responder por la calidad educativa.

## METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Desde lo metodológico se siguió la ruta de investigación cualitativa que plantea la SE en sus fases generales y momentos específicos, así:

- *Fase organizativa.* Comprende: i) determinación de agentes educativos participantes y ii) el diseño del proceso de SE.
- *Fase de desarrollo.* Incluye: i) registro de experiencias educativas, ii) análisis e iii) interpretación y conclusiones.
- *Fase de transferencia:* Representa la toma de decisiones e intervención res-

pectiva. Se aclara que en esta publicación se documenta el desarrollo de la SE sólo hasta la toma de decisiones.

Dando crédito a la naturaleza del contexto de intervención, en adelante se hará referencia a un proceso de Sistematización de Experiencias Educativas (SEE).

Agentes educativos participantes. La experiencia educativa corresponde al periodo inicial de oferta del programa en modalidad virtual, el cual se muestra en la Tabla 1.

**Tabla 1. Agentes educativos participantes**

En la coordinación y apoyo (Grupo base)	i) Coordinador general del proyecto; ii) coordinadora general del programa; iii) líderes de los sub-proyectos: pedagógico, de producción, de tecnología y organizacional; iv) investigador social; v) administrador de servidores; vi) asistente administrativo y de apoyo logístico; vii) auxiliar administrativo coordinador y auxiliares administrativos (4)
Tutores líderes de asignatura	5 Tutores
Tutores de asignatura	i) Contabilidad: 5 grupos; ii) Desarrollo Humano: 4 grupos; iii) Matemáticas: 3 grupos; iv) Taller de Lenguaje I: 6 grupos; v) Visión Emprendedora: 3 grupos
Estudiantes orientadores	7 estudiantes
Estudiantes de programa	194 estudiantes

**Diseño del proceso de SEE.** Los elementos que se presentan a continuación corresponden a un proceso pactado para una periodicidad semestral.

- *Objetivo de SEE:* favorecer la calidad académica del programa Tecnología Empresarial, a partir de la construcción colectiva de conocimiento que emerge de las experiencias educativas.
- *Objeto de SEE:* las experiencias educativas que son objeto de sistematización, correspondieron a los cursos de las asignaturas del primer nivel del programa.

- *Eje de SEE: ¿qué aprendizajes, conocimientos y variaciones emergen de las experiencias educativas, y que son fuente para la toma de decisiones sobre el trabajo colectivo?*
- *Resultados esperados de SEE: aportes a la metodología (roles y procesos) del programa.*

### **Registro de experiencias educativas.**

Las bases documentales para el registro son las siguientes:

- *Diario de la experiencia.* Recurso abierto para tutores y estudiantes en cada uno de los cursos.
- *Cursos en plataforma.* Corresponde al recurso on-line (Moodle), en el cual se ubican los cursos y representa un repositorio de datos relacionados del proceso educativo.
- *Comunicaciones de soporte:* Representan las cuentas de correo electrónico destinadas para los soportes de orden académico, administrativo y tecnológico.
- *Registros complementarios:* i) memorias de las reuniones del grupo coordinador, entrevistas a estudiantes con bajo registro en el diario y talleres realizados con grupos focales y ii) cuestionario de preguntas abiertas orientado a la valoración general de la experiencia educativa.

**Proceso de análisis.** Son tres los momentos de análisis realizados:

- *Individual por cursos de asignatura.* En este ejercicio, los elementos del guion de aprendizaje son asignados como categorías, y se toman como base los registros de los diarios y los cursos así: i) análisis basado en los registros del diario y la reflexión de parte del tutor de asignatura (Para este reporte se uti-

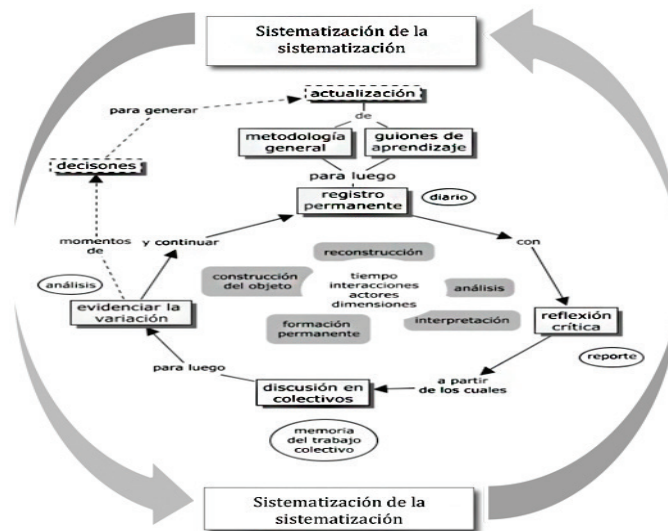
liza un formato específico con espacios abiertos) y ii) análisis consolidado de tutores y estudiantes a cargo de los tutores líderes, quienes consolidan el reporte de los tutores de asignatura.

- *Colectivo por cursos de asignatura.* Para ello, se toma como base los reportes consolidados de los análisis individuales. Es un espacio donde los textos son puestos en común, de tal manera que sea posible hacer evidente confluencias, divergencias y las diferentes versiones argumentativas de los hechos. De este análisis colectivo surge un documento (memoria) con los aportes que el grupo de tutores formula a la asignatura.
- *General de todos los registros.* Representa el análisis de todos los registros. El concepto de análisis asumido hace referencia a un acto mental de distinción y separación de las partes de un “todo” con el objeto de conocer sus elementos definitorios. De esta manera, el análisis se enmarca en un procedimiento particular. Así: i) ordenamiento y manipulación de la información en sus fuentes y resumen de datos; ii) escritura detallada de categorías y relaciones entre éstas; iii) refinamiento de la búsqueda de categorías centrales; y iv) texto analítico final. Para el desarrollo de este procedimiento, y en particular para el procesamiento de la información, se hace uso de la herramienta Atlas. TI.
- *Sistematización de la sistematización.* Este compromiso es de carácter paralelo y tiene como meta la reflexión crítica y continua del proceso de sistematización mismo, con el objetivo de resignificarlo y fortalecerlo.



De manera gráfica, las fases y momentos particulares de la dinámica metodológica del proceso de SEE puede ser apreciada en la Figura 1.

**Figura 1. Ciclo de sistematización de los ejes nucleares del programa**



Fuente: Construcción propia.

## ANÁLISIS DE RESULTADOS

La base del análisis tomó como base la dinámica entre el conocimiento ya existente, las teorías que guían el accionar de las prácticas educativas del programa y los conocimientos que surgen de la experiencia sistematizada, esta última entendida como la *realidad del aula* (Guzmán *et al*, 2015). Al respecto, una de las características propias de la virtualización es la transparencia, y uno de los aspectos que más claramente se hace evidente es que el accionar de agentes educativos puede hacerse visible fácilmente. De ello surgieron tres aspectos particulares:

**La discusión colectiva.** Esta etapa no fue llevada a cabo con el rigor necesario. Esto exige un proceso de optimización dada su importancia para la metodología, en la medida en que es el primer momento en el que el líder de asignatura recoge los registros, los analiza, los discute y obtiene conclusiones.

**Las decisiones colectivas.** No es óptima la conexión entre las decisiones del colectivo de tutores y los resultados del análisis cualitativo general. Es necesario que dichos resultados aporten elementos para el ajuste, antes de iniciar el siguiente periodo académico. Son alternativas de mejora: i) acelerar la mecánica del análisis cualitativo general y ii) obtener reportes parciales del análisis tan pronto se tengan resultados. Estos reportes se publicarían para que puedan ser consultados.

**El nivel de participación.** Se notó una heterogeneidad en los niveles de participación. Ante ello, se debe generar la confianza y la hospitalidad para impulsarla. Esta dinámica es consecuente con la lógica de la construcción colectiva, aquella que exige abrir espacios para que cada actor contribuya en la virtualización bajo una motivación intrínseca.

## DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

El estudio realizado evidencia el desarrollo de un proceso de gestión colectiva que aporta a la calidad del programa al trazar una mirada específica sobre la dinámica colectiva del proceso de SEE como estrategia de seguimiento y observación. En ello –y como un aspecto innovador– resalta la realización de un proceso que se armonizó con la perspectiva particular de virtualización y con los referentes teóricos que guían el accionar de las prácticas educativas.

En estudios centrados en la construcción colectiva desde la SE, como el realizado por Riveros, Gómez, Sánchez y Benavidez (2015), la construcción de conocimiento y su interpretación recae en el rigor de los investigadores, quienes toman decisiones, recopilan, interpretan y juegan con los elementos que dan sentido a la construcción colectiva. Contrastando con el programa, emana la necesidad de lograr que los agentes educativos entiendan, cada vez más, que dicho rigor debe ser compartido, en donde se es agente activo de un colectivo que aporta a la calidad académica del programa.

De otro lado, y en cuanto al nivel de participación en la SEE del programa, es evidente que todo parte de una motivación extrínseca, es decir, conductas ligadas a contingencias externas que se realizan por razones tradicionales de incidencia, en este caso, surgidas de parte de los directivos del programa. Es allí en donde, paso a paso, se debe transitar a un nivel cada vez más alto del otro tipo de motivación, la intrínseca, que hace referencia a conductas realizadas por interés y disfrute propio, porque en sí mismas resultan agradables o interesantes (León, Núñez, Ruiz-Alfonso y Bordón, 2015).

## CONCLUSIONES

Entendiendo el proceso como aprendizaje, para todos los agentes educativos es necesario recibir algún comentario sobre sus acciones; en donde comentarlas es, en esencia, una lectura de la realidad del aula. De esta manera, se podría mantener la motivación de dichos agentes –tanto en su participación general como en su rol específico–, toda vez que los resultados evidencian que los roles deben ser optimizados continuamente de tal manera que la colectividad en la SE sea cada vez más dinámica.

De la experiencia investigativa emanan aciertos y limitaciones que, relacionadas con el trabajo colectivo, representan un horizonte de intervención.

**Aciertos.** i) La dinámica de la virtualización como flujo constante está siendo posible. Durante cada periodo los cursos se mueven entre un estado actual que es problematizado por sus actores para moverlo hacia un nuevo estado y generar un curso ajustado a partir de la vivencia de sus actores. ii) El programa ha logrado establecer con este modelo de intervención una dinámica de trabajo que ha permitido el establecimiento de la modalidad virtual para el programa. Se ha logrado un estilo de trabajo con los profesores en los aspectos técnicos como en los pedagógicos.

**Limitantes.** i) No todos tienen una formación previa suficiente, y muchos incluso manifiestan resistencia al modelo. En este aspecto influyen variables socioculturales y económicas (disponer de competencias tecnológicas, disponibilidad de computador y hábitos de su uso). ii) Una dificultad significativa es no contar con recursos financieros suficientes para la producción de nuevos materiales digitales, aspecto que incide en la contratación de nuevo talento humano.

## RECOMENDACIONES

Las recomendaciones que se presentan a continuación tienen como horizonte dar valor agregado a la problemática abordada y al proceso investigativo mismo. Así:

- En la modalidad educativa virtual, dada su multi-dimensionalidad, exige que cada vez se dé mayor importancia a la interdisciplinariedad del trabajo colectivo. Para el caso del programa, amerita la participación de más agentes educativos, en particular de las dimensiones administrativa y organizacional.
- Es necesario apostarle a procesos de SEE más robustos en donde se concrete la armonización de *sistematizaciones*, es decir, articulación de SEE por cada una de las dimensiones involucradas. De esta manera, el trabajo colectivo será ampliado y cohesionado.
- Desarrollar procesos de cualificación docente que tomen como base los resultados de SEE para fomentar el desarrollo de competencias investigativas.
- Trazar apuestas que conduzcan a desarrollar procesos de SEE desde la perspectiva del trabajo grupal por disciplina de dominio.
- Vincular a los docentes en redes cuyo objeto de estudio sea la SEE en educación superior.

## BIBLIOGRAFÍA

Abarca, F. (2011). La sistematización de experiencias: claves para la interpretación crítica. *Universidad en Diálogo*, 1(1), 105-125.

Barbosa, J. (2011). El Guion de Aprendizaje como eje para la virtualización. Proyecto INNOVA CESAL. Unión Europea, Universidad Veracruzana. Recuperado de [http://www.innovacesal.org/innova\\_public/cajon\\_infos/muestra\\_informacion\\_texto\\_casos](http://www.innovacesal.org/innova_public/cajon_infos/muestra_informacion_texto_casos)

Barbosa, J., Rodríguez, M., & Barbosa-Chacón, J. W. (Julio 2010). Action Research in Higher Education with ICT incorporation. One way of assessing and transforming the educational proposals. En A. García (Miembro comité organizador), International Conference on Education and New Learning Technologies - EDULEARN10, Barcelona, España.

Barnechea, M. M., & Morgan, M. (2007). El conocimiento desde la práctica y una propuesta de método de sistematización de experiencias (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica, Perú. Recuperado de [http://www.cepalforja.org/sistem/documentos/Conocimiento\\_desde\\_practica.pdf](http://www.cepalforja.org/sistem/documentos/Conocimiento_desde_practica.pdf)

Briseño, M. F. (2014). En la U de G: Propuesta de normatividad para asesores en línea. *Revista Mexicana de Bachillerato a Distancia*, 2 (3), 68-73.

Durán, R., & Estay-Nicular, C. (2016). Formación para las buenas prácticas docentes para la educación virtual. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 19 (1), 209-232.

González, F., & Váttimo, S. (2012). Procesos de inteligencia colectiva y colaborativa en el marco de tecnologías web 2.0: conceptos, problemas y aplicaciones. *Anuario de Investigaciones*, XIX, 273-281.

Gordón de Isaacs, L. (2010). La Sistematización de Experiencias: Un Método De Investigación. *Revista científica de Enfermería*. VII (2), 28-33.

Gros, B., & Forés, A. (2013). El uso de la geolocalización en educación secundaria para la mejora del aprendizaje situado: Análisis de dos estudios de caso. *Revista Latinoamericana de Tecnología Educativa*, 12(2), 41-53.

Guiso, A. M. (2001). Sistematización de experiencias en Educación popular. En Foro: Los contextos Actuales de la Educación Popular. Medellín.

Guzmán, I., Zesati, G., Marin, R., Aranda, E., García, T. y García, F. (2015). La construcción del saber pedagógico en la formación de profesores. *Cultura Científica y Tecnológica*, 12 (57), 155-167.

Jiménez, J., & Calzadilla, M. (2011). Construcción de Aulas Virtuales: Impacto en el proceso de formación docente. *Revista Apertura*, 3 (1).



- Levy, P. (1999). *¿Qué es lo virtual?* Barcelona: Paidós.
- Levy, P. (2004). *Inteligencia colectiva: por una antropología del ciberespacio*. Washington: Organización Panamericana de la Salud. Recuperado de <http://inteligenciacolectiva.bvsalud.org>
- Levy, P. (2007). *Cibercultura. La cultura de la sociedad digital*. México: Anthropos-Universidad Autónoma Metropolitana.
- Ochoa, D., & Torres, P. (2014). *Aprendiendo de nuestras experiencias*. Granada (España): Fundación Albimar.
- Onrubia, J. (2005). *Aprender y enseñar en entornos virtuales: actividad conjunta, ayuda pedagógica y construcción del conocimiento*. *Revista de Educación a Distancia*, número monográfico II. Recuperado de <http://www.um.es/ead/red/M2/>
- Petrissans, R. (2001). *El futuro y la sociedad tecnológica. La necesidad de una reflexión*. *Revista de Derecho Informático*, 33.
- Pontual, T., & Price, S. (2010). *Interfering and resolving: How tabletop interaction facilitates co-construction of argumentative knowledge*. *International Society of the Learning Sciences*. Recuperado de <http://link.springer.com/content/pdf/10.1007%2Fs11412-010-9101-9.pdf>
- Riveros, F., Gómez, R., Sánchez, P., Benavidez, C. (2015). *Oportunidad pedagógica y refrigerio escolar. Una construcción colectiva desde la sistematización de experiencias*. *Educación y ciudad*, 29, 176-186.
- Sánchez, L. (2003). *La semiótica de Greimas, propuesta de análisis para el acto didáctico*. *Revista de Filología y su Didáctica*, 26, 469-490.
- Silva, Sara (2012). *Sentido de la práctica sistematizadora en la educación superior*. *Praxis y Saber*, 3 (5), 127-141.
- Stevens, C., Morey, F., Lobo, L., & Beduschi, L. (2012). *Metodología para la Sistematización de Experiencias*. Programa España FAO, Recuperado de [http://centroderecursos.alboan.org/ebooks/0000/0994/6\\_FAO\\_MET.pdf](http://centroderecursos.alboan.org/ebooks/0000/0994/6_FAO_MET.pdf)
- Vargas, A. (2015). *Hacia un nuevo modelo de gestión del conocimiento caracterizado por la interacción de comunidades cognitivas*. *Universidad & Empresa*, 17 (28), 219-234
- Verger, A. (26 de marzo de 2013). *Sistematización de experiencias en América Latina. Una propuesta para el análisis y la recreación de la acción colectiva desde los movimientos sociales*. Recuperado de <http://www.alboan.org/archivos/353.pdf>
- Wenger, E., McDermott, R., & Snyder, W. (2002). *Cultivating communities of practice*. Boston: Harvard Business School Press
- Zúñiga, R., Mejía, M., Fernández, B., & Duarte, L. (2015). *La sistematización de experiencias en América Latina y el Caribe. Aportes a la práctica docente*. *Docencia*, 55, 40-50.