

澳門社會服務質素探討

姚瀛志

一、導言

隨著社會的進步，人們對生活的要求不斷提高，服務質素的持續改善在各行業中已成為討論推展的熱門話題。澳門社工局及社會服務界，最近也就社會服務質素的問題進行研討。本文嘗試以服務質素角度，從可量化的服務設施、專業行政管理、及專業制度等層面進行探討澳門社會福利服務情況。

二、建立優質服務理念

優質服務簡單地說，它指提供的服務滿足甚至超過服務使用者的要求，物有所值，並因應時勢、社會的改變，服務亦作適當的調整。優質服務不是必存的，是需要有計劃地引進並加以管理推動。改善社會服務質素亦然，需要通過建立標準、協助管理者及工作人員有規可

遁，有理可依，循序漸進不斷提升服務；幫助業界了解服務使用者之需要，提升服務質素；透過服務質素改善規劃，加強同工的合作和了解，透過共同參與，一併改善而促進團隊精神；同時，透過質素改善使管理上，工作流程上，專業技能上建立清晰明確方向，從而增加從業人員的滿足感和歸屬感，不斷成就他們為社會服務的使命和抱負。

要建立優質服務需從多方面考慮，Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1985) 針對服務品質歸納出十個構面，包括實質性 (tangibles)、可靠性 (reliability)、反應性 (responsiveness)、勝任性 (competence)、禮貌性 (courtesy)、可信性 (credibility)、安全性 (security)、親切性 (access)、互動性

(communication)、了解及熟識(understanding/knowing)。其後在1988的研究將這十個構面精簡為五個屬性：實質性、可靠性、反應性、確實性(assurance)、關懷性(empathy)，能達致這五個構面，則表示服務質素佳(Parasuraman, Zeithaml et al.1988)，這五個構面包括了服務使用者與服務提供者之間的感知，對了解服務質素具參考價值。尤以信賴性、反應性、確實性、及關懷性強調員工的專業知識、工作能力、與工作態度，讓服務受助者得到好的服務。而實質性較強的，如設施、員工所提供的服務產品等。筆者同意，要改善服務質素，服務設計上，可從這五屬性考慮，但整體性改善服務質素的要求，需加上公平性及專業性考慮。

三、澳門社會服務透視

近年澳門社會服務質素不斷改善，由受過社工專業訓練擔任社工職務的要求漸增，澳門社工局在今年亦針對服務質素改善發表有關研究報告，可見政府當局對服務質素要求的重視，要了解澳門社會服務質素，可先由社會服務設施探討。

(一)社會服務設施與服務質素

澳門提供社會服務的機構共有176間。其服務對象可分為全澳性或區域性。兒青服務、復康服務、家庭服務及防治藥物依賴服務以特殊性及廣泛性，服務對象包括全澳地區，一般不設服務名額。社區服務中心、長者日間中心與耆康中心卻明顯是以地區性服務為主，這類服務會根據地區的特色，社區的需要，在所屬區域提供迎合社區人士所需要的社會服務，讓居民實質性地感受到，及參與有關活動。

澳門包括澳門半島及一個離島。如以區域劃分服務的地區，澳門半島是以5個堂區劃分，包括聖安多尼堂、望德堂、風順堂、大堂區及花地瑪堂區。離島區則包括氹仔及路環。澳門共有50萬2,113人。澳門半島占43萬3,721人，其中聖安多尼堂為11萬2,877人、望德堂為3萬0,924人、風順堂為4萬8,292人、大堂區為4萬0,609人、花地瑪堂區為20萬1,028人。而離島區人口為6萬6,585人，其中有6萬3,293人居住在氹仔、3,292人住在路環，另1,798人為水域人士(註1)。

根據澳門社區服務中心分佈的資料，從下圖的表一，我們看到，以社區中心為例，花地瑪堂區人口較稠密，有7間社區中心及社服工

作人員 62 名為 20 萬人提供社區服務。但擁有 11 多萬人口的聖安多尼堂，只有一間服務中心及社服人員 5

名。圖表亦顯示了在 5 個有服務中心的地區，有 4 個中心，員工與服務人口比例是超過平均數的。

表一 澳門各堂區社區中心數目（2006）

堂區	人口	中心數目	平均服務人口／中心	員工數目	平均服務人口／員工	服務名額	平均服務人數／月
花地瑪堂	201,028	7	28,718	62	3,339	3,172	31,236
聖安多尼堂	112,877	1	112,877	5	22,575	200	113
望德堂	30,924	0	-	0	0	0	0
風順堂	48,292	2	24,146	11	4,390	730	6,705
大堂	40,609	1	40,609	5	8,121	170	1,551
氹仔	63,293	2	31,646	10	6,329	210	4,213
路環	3,292	0	0	0		0	0
水域人士	1,798	0	0	0		0	0
總數	502,113	13	38,624	93	5,399	4,482	43,818
註：單位最多員工數目為 13 人，最少為 3 人，這兩單位均位於花地瑪堂一台山區。							

參考資料來源：澳門社工局網上資料（www.ias.gov.mo），19/9/2007 擷取，及統計暨普查局（www.dsec.gov.mo）「2006 中期人口統計總體結果」，9/19/2007 擷取。

澳門為年過 55 歲長者提供服務的中心分別有長者日間中心及耆康中心，根據澳門社工局資料顯示長者日間護理中心納入在長者日間中心的統計範圍，但由於護理中心所需的員工數目較多，若將這兩間的資料一同統計，會導致較大的誤差情況，故筆者將這兩間護理中心資料刪除。

在表二的資料顯示澳門現有 7 間長者日間中心，為 7 萬 5,787 名區內長者提供耆老服務，每名員工為

1,516 名長者提供服務，花地瑪堂服務人口與員工比例是 725 為最低。而聖安多尼堂區的有關比例則達 3,368 名，最高比例為風順堂區，一名員工服務 4,526 名長者，但是在望德堂區、氹仔及路環兩區並沒設立長者日間中心，只有一間日間護理中心在氹仔區提供相關性的長者服務。長者日間中心數目最多位於花地瑪堂區有 4 間，員工數目亦是最多達 35 人。

表二 長者日間中心（不包括長者日間護理中心）（註2）資料（2006）

堂區	55歲以上人口	中心數目	平均服務人口／中心	員工數目	平均服務人口／員工	服務名額	平均服務人數／月
花地瑪堂	25,389	4	19,974	35	725	290	872
聖安多尼堂	20,210	1	20,210	6	3,368	90	1,000
望德堂	6,307	0	0	0	0	0	0
風順堂	9,053	1	9,053	2	4,526	100	88
大堂	7,474	1	7,474	7	1,068	80	253
氹仔	6,798	-	-	-	-	-	-
路環	556	0	0	0	0	0	0
總數	75,787	7	10,826.7	50	1,516	560	2,213
註：員工最多為 10 人，位於花地瑪堂－青洲區。員工最少為 6 人，位於聖安多尼堂區。長者日間護理中心一間位於花地瑪堂－青洲區，另一間位於氹仔。							

參考資料來源：澳門社工局網上資料（www.ias.gov.mo），19/9/2007 擷取。

耆康中心較長者日間中心為多，共有 24 間在 7 個不同區域為長者提供服務，耆康中心每名員工平均服務 959 名長者，平均每 3157.8 名長者便有一間耆康中心。但有長者人口七千多人的大堂區並沒設立耆康中心。最多服務人數在望德堂區，平均每名員工為 3,154 名長者服務，最少為路環區平均每名員工為 186 名長者服務。最多中心集中於花

地瑪堂區有 12 間，最少為望德堂及路環各只有 1 間，而位於望德堂區內的耆康中心需為六千多名長者服務，為各區之冠，同時亦是員工數目少的一個中心。位於路環區內的耆康中心服務對象只有 556 名長者，這與地理位置有直接的關係，路環區乃澳門地域較偏遠及人口較少的地區（表三）。

表三 耆康中心（2006）

堂區	55 歲以上人口	中心數目	平均服務人口／中心	員工數目	平均服務人口／員工	服務名額	平均服務人數／月
花地瑪堂	25,389	12	4,232	45	564	980	2,264
聖安多尼堂	20,210	5	4,042	14	1,444	368	731
望德堂	6,307	1	6,307	2	3,154	65	306
風順堂	9,053	3	3,017.7	9	1,005	207	575
大堂	7,474	0	0	0	0	0	0
氹仔	6,798	2	3,399	6	1,133	145	648
路環	556	1	556	3	186	91	108
總數	75,787	24	3,157.8	79	959	1,856	4,632
註：單位最多員工數目為 15 人位於花地瑪堂—青洲區。最少為 2 人，位於望德堂區。							

參考資料來源：澳門社工局網上資料（www.ias.gov.mo），19/9/2007 擷取。

由此可見，澳門無論社區服務或是長者服務方面的服務設施，均出現編配不公平的現象。以長者日間中心為例，出現了員工較多而服務對象較少的情況，如位於花地瑪堂區平均每名員工服務長者為 725 百名，但位於聖安多尼堂的長者日間中心員工人數只有 6 名，服務對象達二萬長者，平均每名員工服務人數高達 3,368 名（表二）。社會服務工作大多強調以人為本（Pfeffer & Veiga 1999），長者服務及社區服務均有堂區出現沒有該類服務設施，這與滿足服務使用者需要呈現不平衡現象，以大堂區為例，該區長者人口達七千四百多人（表三），比望德堂區及氹仔區的長者人口

多，但並未設立耆康中心為長者服務。而望德堂區人口數目達 3 萬人（包括長者），但沒有社區中心及長者日間中心為相關居民提供服務（表一及表二），很明顯澳門的社會服務設施存在不平均的情況，因此，在這方面有關部門應進行全面評估及重新佈置服務提供點，以均衡及合理的方式建設服務設施。

（二）專業行政管理與服務質素

澳門的社會福利提供者類別和世界其他地區大同小異，屬多元化，分別由政府部門主理、政府主力推動及資助民間機構協助理、以及民間機構主理。而專業行政管理亦同樣是以多元化，多管道的管

理方式施行。一般與福利服務有關的工作皆由社工局負責。然而，澳門房屋局、澳門監獄、澳門教育暨青年局、衛生局等亦擁有社會工作人員，為其部門所屬單位的服務對象提供有關的福利服務（姚瀛志 2002）。青少年中心及學校的社會工作人員是由教青局負責管理；醫務社工員由衛生局負責管理；各自在其不同的專業領域，主管負責計劃、統籌、施行及檢討涉及其範疇的社福服務活動，依其服務的特性及管理方法推展社會服務，包括監督及資助。

以澳門青少年服務為例，政府主要之服務是由教育暨青年局、社工局及法務局負責。而政府是推動及資助民間機構的主要機構，主要由社工局及教青局向民間機構資助，推行各類青少年服務。民間機構自理而不受政府資助的服務，則大多以康樂和消閒性為主。（盧鐵榮、區廖淑貞、黃成榮、鄭漢光 2005）。多元的管理模式，予人的感覺是推行服務時較具彈性、快捷及可為服務使用者提供貼身的服務內容。

但隨著社會的進步，推行多元化服務乃時勢所趨，社區綜合服務中心因應社會需要而陸續出現。提

供的服務包括青少年服務、家庭服務、社區服務等的不同範疇，形成一個多元化的服務中心，產生了不同的服務對象群。在資助及行政管理方面，若綜合服務中心的服務涉及青少年，活動及資助需受教青局負責；家庭服務的活動則由社工局資本及監管；若中心為區內居民提供鄰舍睦鄰活動時則由民政總署資助。因而形成了一個中心由多個部門資助及監管的情況，雖然組織管理者可利用這特性為服務對象爭取較多的資助，有利活動推展，然而，在行政管理上出現了監管準則不一，容易造成行政混亂、財政混亂、資源可能出現重疊，造成浪費以及調配困難的問題。

2007 年 4 月澳門社工局發表了一份『服務質素持續改進機制基線』研究，為澳門日後推行服務質素提出四大綱領、十個標準與五十項指標的具體內容。四大綱領包括：機構管理、服務提供及監管、服務評估、及服務交代。而十個標準指服務政策之制訂、人力資源管理、財務管理、風險管理、服務監察及資訊報告、員工督導系統及水平、質素表現及成效量度、滿足服務使用者需要、機構服務責任承擔、交代及透明度、最後為服務推

廣宣傳策略（澳門社工局 2007）。這份報告的十個標準內容提及直接與社工專業水平相關的有五項（汪碩 2007），包括服務政策之制訂、服務監察及資訊報告、員工督導系統及水平、質素表現及成效量度、機構服務責任承擔、交代及透明度。報告闡述了當前澳門社會服務情況。

在員工督導系統及水平方面，這份報告顯示澳門服務在督導系統及水平方面均十分參差，而一些機構則偏向將督導工作集中於行政管理及維持服務數量為主，甚或有些機構連最基本的督導系統仍然欠奉。少數機構的督導工作是由非社會工作訓練的主管負責督導管理，督導工作發揮獎勵及處罰或彌補過失等工作在澳門方面仍然在發展階段，尚未系統化地實踐（社工局 2007）。

質素表現及成效量度方面，報告同時指出機構較少訂立成效指標及運用督導檢討去發展服務管理系統。機構較多運用數字的多寡或靠觀察來評估服務質素，機構之成效評估及量度仍處於運用經驗及依靠直覺的階段，具專業化的評估機制仍有待發展。有些機構是備有服務檢討報告的，但內容是偏向簡單及

描述性居多（社工局 2007）。

有關報告在機構服務責任承擔、交代及透明度這方面，報告認為澳門社會服務的透明度及責任承擔意識有不俗的表現。有些做得較好的會在年報中展示服務效能效益，有些只按社會工作局的要求作出最低限度的回應及交代（社工局 2007）。

由以上的闡述，可見政府對社會服務的行政管理的了解是深入及全面，當中涉及督導制度及交代的問題，筆者認同報告所得的結果，要改善服務質素的其中一個主要條件是完善行政管理程序，督導制度及工作交代乃行政管理其中重要一環，讓員工明白其權利與責任，在公平及公開的情況下將服務質素提升，有利持續改善的推展。

（三）專業制度與服務質素改善

社會工作的專業性在不少已發展的地區已被肯定，並設有註冊制度，如香港、台灣、中國上海等，以確認他們的專業性，同時亦表現了社會對有關專業的肯定，有關這方面的工作，澳門仍待推展。

澳門屬發展中地區，社會服務專業較其他西方已發展國家地區的發展緩後。提供社會服務的機構大

部分以其熱忱及慈善公益之心推展服務。雖然近年社會工作人員的培訓工作已大有發展，但由於並沒有一套認可及明確的專業制度可供跟從並由政府監察，服務機構制度的定立只是根據本身機構的宗旨和需要而建立。政府的「服務質素持續改進機制基線」報告亦在機構服務政策之制訂方面有同樣的調查結果。大部分機構主任均認為其機構是具有清晰的服務宗旨，亦有一定明確程度之服務政策。他們認為自己亦能按機構服務宗旨、服務用者及其家人的需要，及機構服務能力而制訂工作方針和措施（社工局 2007）。

有關服務監察及資訊方面，澳門社會服務機構監察系統主要沿自機構的理監事實體授權的主管負責，監察亦以行政交代。對服務質素的監察十分參差，有些以維持日常服務運作的流程為主，較少以系統或專業化方法量度服務成效或深入瞭解服務使用者的滿意程度；而有些則對上述的專業監察機制已有較大而系統化之發展，及積累了較充實的經驗（社工局 2007）。

另一方面，社服工作人員編制及晉升制度更是五花八門，各式其式。政府的報告亦在人力資源管理

這方面有所闡述（社工局 2007）。從報告資料顯示所得，研究主要探討機構的聘用程序，但報告未對員工資歷及專業範疇資格作探討。而澳門的社服工作人員編制及晉升制度是各式其式，各自表述。

根據 Adams 提出的公平理論（equity theory）認為員工首先思考自己回報（reward）與付出的比率，然後將自己的回報與相關或工作性質相近似的員工進行回報比較，如果員工感覺到自己的比率與他人相同，則為公平狀態；如果感到二者的比率不相同，則產生不公平感受，也就是說，他們會認為自己的收入過低或過高。在回報不公平情況下，員工會產生工作不滿意感覺。員工個人本身亦會自行測量個人能力與知識，然後與其它員工比較，若付出能力與知識比率高的其它員工，而回報不變，同樣地會出現不滿感覺（Fadil, Paul A, R. J. Williams, W. Limpaphayom, C. Smatt 2005）。

要將服務質素提升，專業訓練的要求是必須的（Sinha 1997），所以人力資源必須有明確的要求及編制，以確定聘用之員工是否符合任用資格與工作能力，以及符合公平理論的原則。

四、服務質素改善透析

通過以上的透視，澳門的社會服務欠缺一套明確專業服務質素的準則及界定，若要改善澳門社會服務質素，筆者認同汪碩（2007）所提出的改善澳門社會服務質素應由專業制度著手，其中包括：

- 制定社工級別制度及薪酬標準。
- 制定專業人員編制及晉升制度。
- 設立社工註冊制度。
- 建立社會工作人員專業督導制度。
- 檢討資助制度。

這五項建議存在著相輔相成改善服務質素的作用，社工的工作具神聖的使命感（Sinha，1997），員工不應為薪酬問題及晉升問題影響對服務受助者提供服務的意欲，所以志願服務機構的員工工作薪酬與晉升機會應在推展專業服務制度時，設訂一套明確的工資與升遷保障制度，在這保障架構下（Pfeffer & Veiga，1999），讓員工能全心全意投入專業服務中，為有需要人士提供協助，發揮助人的使命精神。

而督導制度是社工的傳統優點，前線社工在工作期間往往出現難以決策的困局，若由一名資深的

督導給與指引，可讓服務受助者得到適切的協助，其次是可將這技巧薪火相傳，讓後續社工分享有關知識，有利專業的持續發展（Pfeffer & Veiga，1999）。而督導制度必須與註冊制度配合，以保障服務受助者的權益，服務提供者必須受到一套嚴謹的專業制度約束，註冊制度能有效約束專業人員的操守，包括後援的督導者，讓社專社工承擔專業的責任。

由於現今的志願服務團體所提供的服務，以政府資助民間機構為主，政府應明確設立資助制度的準則，讓不同服務機構，在公平的情況下均可申請資助。

要保持服務質素需視乎組織對服務的承諾，若組織承諾為服務的品質建立品牌（Sinha，1997），讓服務使用者安心接受服務，這有助服務質素持續發展。因此，機構應為各服務類別的特性及服務對象的情況制定長遠優質服務策略，避免機構間的不良競爭及減低不公平現象的出現。

為不斷滿足服務使用者的需要，各社會服務持份者，特別是政府，應恆常進行有關服務的標準檢討及用者參與的調查報告，所有調查報告除顯示不同層級不同服務，

運用多元化的資料搜集方法去檢視使用者需要的滿足程度外，由最有系統的問卷調查或季刊中的意見搜集，至最實務的與服務使用者交談的方法均要採用。除此之外，收集的資料應引用權威性的量表來測量，如 PZB 的服務質素量表。筆者建議社會服務界可考慮設定出一套共同使用的測量方法或量表，使資料更具可信性及認受性。

綜合上述的剖析，澳門社會福利服務的質素存有改善空間，政府有關部門除了可參考服務質素持續改進機制基線研究報告的各層面分階段建議外，筆者建議改善進程要注重三化：公平化、專業化、實務化作概括。

公平化——在現今文明社會，公平已被視為重要的衡量服務質素準則，因此，筆者建議在改善社會服務質素的同時，政府應避免不公平及不均等情況減低。其中可優先考慮的情況包括服務範圍問題、職程編制問題、同工同酬問題。

• 服務範圍方面：政府應明確依人口及地區分佈情況設定服務編制，將澳門地區有計劃地劃分服務區域，減少某類服務只側重於人口集中的地區推展，而忽視人口密度較低的地域人士，造成不公平現

象。

• 職程編制問題：現今社會強調服務專業化，政府有關部門應制定明確職級、薪酬及督導制度一致，讓為受資助組織有所依從，減少出現非專業人士負責管轄及督導專業員工的情況。

• 同工同酬方面：應為具同類服務的員工提供一個相同待遇回報，盡量將由政府資助的福利服務單位員工工資與政府相同職級員工獲同等待遇，避免同工不同酬的不公平情況。為避免資助組織將政府所撥的員工工資款項用作等額支付，應制定監管及限制條款。

專業化——前文已引述汪碩對專業制度的觀點，但是專業制度由誰推展？如何推展？如何管理？等問題將會相繼出現，筆者建議先由政府相關部門作全面性整合，建立一套統一性專業認同的機制，如衛生局、教育局、法務局、社工局等不同部門先作內部協商，確認一套專業要求，然後資助民間專業權威人士制定及付予管理權。

實務化——專業化的過程涉及範圍較廣及複雜，所需時間較長。因此為保障現今受助者的權益與福利，筆者建議先制定一套符合澳門情況的社會社利服務指引，並進行

監管。服務指引內容可參考 PZB (1988) 的服務質素五構面特質來設定，讓服務提供者得到清晰指示，並有所依從，亦可讓受助者所接受的服務得到保障。

五、總結

由於經濟的強勁增長，澳門正處於一個急速變化的發展階段，專業社會服務能有效地為市民解決他們因社會極速發展而產生各類的問題，導致不必要的社會成本增加。提倡社會服務優質服務是有其需要，優質服務的建立與持續發展，必須作全面性的安排，它涉及一套完善而明確制度與策略，然後以循序漸進方式推展。

完善的制度須在公平及公開的理念下建立，讓組織、員工、及服務使用者信服，在不公平及欠透明的工作環境下會讓員工產生工作不

滿情況，工作不滿對工作績效存在影響作用。因此，要推展優質服務，建立公平制度及公開的工作環境具重要的原則。

其次是專業的要求，所謂「專業」有其嚴謹的守則及水平讓成員依從，保障使用者所得的服務達到基本水平，要保持專業水平須建立一個確的專業監管制度，所以在現行的福利結構下，政府應主動推行社會工作人員註冊制度，確保服務質素。

現時政府財政充裕下，是籌劃及進行變革的好時機，政府應作出主導，統籌各部門研究一套完善的專業社會工作基制，統一不同工作領域的職稱與專業訓練要求，讓市民明確了解社工員的角色與功能，有利專業服務的推展。

(本文作者姚瀛志現為澳門理工學院社會工作課程講師)

參考文獻

姚瀛志 (2002) 澳門社會服務機構實習資源應用探討，2002 兩岸四地社會福利學術研討會論文集，台北：台灣中華文化社會福利事業基金會編印，頁 178～183。

陳玉技、林麗華 (2002) 護理人員授能與組織使命感相關因素之探討，台灣：慈濟護理雜誌 1 (4)，53～64。

- 暢鐵民（2005）企業使命與員工績效關係探討，中國：華東經濟管理 19（1），106～108。
- 澳門特別行區政府社會工作局（2007）服務質素持續改進機制基線研究報告諮詢文本，澳門：社工局。
- 羅家德、朱慶忠（2004）人際網絡結構因素對工作滿足之影響，台灣：中山管理評論 12（4）：795～823。
- 盧鐵榮、區廖淑貞、黃成榮、鄭漢光（2005）澳門特別行政區——青年問題與服務發展藍圖研究報告書，澳門：社會工作局。
- 汪碩（2007）「專業發展與服務質素的持續改進」發布於 QIM 基線研究報告諮詢文本——引介暨研討會講義，4 月 28 日演講資料，澳門：社工局，擷取日期 19/9/2007。
- 澳門社工局網上資料（www.ias.gov.mo），擷取日期 19/9/2007。
- 統計暨普查局（www.dsec.gov.mo），擷取日期 19/9/2007。
- <http://www.shsw.cn/jsp/index.jsp>，擷取日期 2/2/2007，Dhooper, S. S., D. D. Royse, et al. (1990) "Does Social Work Education Make a Difference?" Social Work, Social Work Education. January: 57-61.
- Fadil, Paul A, R. J. Williams, W. Limpaphayom, C. Smatt (2005) "Equity or Equality? A Conceptual Examination of the Influence of Individualism/ Collectivism on the Cross-Cultural Application of Equity Theory" Cross Cultural Management, Vol.12(4):17-35.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, et al. (1985) "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research" Journal of Marketing (Fall), 41-50.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, et al. (1988) "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." Journal of Retailing 64(1): 5-6.
- Pfeffer, Jeffrey & John F. Veiga (1999) "Putting people first for organizational success." The Academy of Management Executive: Vol.13(2):37-48.
- Sinha, Madhav N. (1997) "Helping Those Who Help Others." Quality Progress, Vol. 30(7): 37-41.