

Li



Verksamhetsrapport 2021
Region Värmland
Kollektivtrafik

Innehållsförteckning

Sammanfattning 2021	3
Ekonomi	5
Biljettförsäljning	7
Biljettförsäljning	8
Antal sålda skolkort	9
Totalt resande	10
Totalt antal resor	11
Linjetrafik buss	12
Antal resor per system	13
Anropstyrd trafik	15
Linjetrafik Tåg.....	16
Antal resor med tåg.....	17
Servicetrafik	18
Resor servicetrafiken.....	19
Samordningsvinst servicetrafiken.....	20
Länstrafik (Exkl. Karlstads kommun).....	20
Karlstads kommun.....	20
Samtalsstatistik Trafikcentralen.....	21
Separat skoltrafik	22
Resor separat skoltrafik.....	23
Kunddialog	25
Kundnöjdhet kollektivtrafiken.....	26
Kundnöjdhet servicetrafiken	27
Kund och kommunikation	28
Kundservice.....	29
Kundärenden och förseningsersättning kollektivtrafik.....	30

Region Värmland Kollektivtrafik

Region Värmland organiserar kollektivtrafiken i Värmlands län. Sedan den 1/1 2019 ingår de två varumärkena Värmlandstrafik och Karlstadsbuss i Region Värmland.

Värmlandstrafik KARLSTADSBUSS

Vi arbetar för att det ska vara enkelt att resa inom Värmland samt att hela Värmland ska leva och vara tillgängligt för dig som ska till jobbet, skolan eller färdas genom vår region.

Med detta som grund jobbar vi mot den övergripande visionen

”Livskvalitet i världsklass”

Tillsammans med olika samarbetspartners sköter vi persontrafik med tåg, buss och specialfordon i linjetrafik, anropsstyrd trafik, separat skoltrafik samt servicetrafik.

Region Värmland Kollektivtrafik i korthet

Siffrorna är avrundade till ungefärliga tal.

- Kontor i Karlstad och Munkfors, samt kundcenter på Karlstad busstation och Karlstad centralsjukhus
- 519 Mkr i omsättning 2021
- 9,7 M resor totalt alla trafikslag 2021
- 100 anställda men vi sysselsätter 1000 personer per dag
- 175 linjer
- 230 bussar i linjetrafik
- 14 tåg i linjetrafik
- 100 fordon i servicetrafik
- 195 fordon som kör separat skoltrafik (varav 25 är personbilar och övriga bussar)
- 2 500 hållplatser

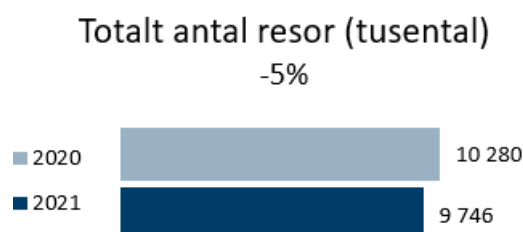
Sammanfattning 2021

Likt föregående år påverkas även 2021 stort av covid-19 pandemin och i de flesta verksamhetsområden syns tydliga spår av detta. Konsekvenserna av covid-19 kommer troligen märkas av under en lång tid framåt.

Kollektivtrafikens totala avvikelse mot budget hamnar på **-9,9 Mkr** 2021. Covid-19 pandemin har påverkat både intäkter och kostnader stort. Intäkterna var ca. **26 Mkr** lägre än budget, till stor del beroende på tappade biljettintäkter samt minskat nyttjande av färdtjänst. De avvikelser som finns på kostnadssidan härrör även de mestadels till färdtjänst.

Biljettförsäljningen i kronor minskade med **-6%** jämfört med föregående år. Försäljningen har dock, efter första kvartalet, successivt ökat gentemot 2020. Mobilförsäljningen är naturligt nog den försäljningskanal som ökar mest.

Det totala antalet resor under 2021 uppgår till **9,7 miljoner**, vilket är **5%** färre resor än föregående år. Servicetrafiken är det enda trafikslag som ökat medan övriga ligger kvar på 2020 års nivå eller har minskat.



Resor inom linjetrafik buss har minskat med **-7%** gentemot föregående år. De största resandetappen ser vi i början av året, medan det i slutet noteras klara höjningar.

På grund av pandemin genomfördes ingen resanderäkning på tåg under året. Resandet med tåg har därför uppskattats utifrån 2019 års siffror. Enligt denna uppskattning uppgår tågresandet på Fryksdals- och Värmlandsbanan till **486 tusen tågresor**. Detta är en minskning med **-1%** gentemot 2020

Inom servicetrafiken har totalt ca. **291 tusen** resor genomförts. Antalet resor har ökat med **19%** jämfört med 2020. Samordningen av resor ligger dock kvar på samma nivå som föregående år.

Separat skoltrafik ligger kvar på samma nivå som föregående år med drygt **1,78 miljoner** genomförda resor.

I Kollektivtrafikbarometern, som är en branschgemensam kund och attitydundersökning, placerar sig Region Värmland återigen i topp vad det gäller både nöjda kunder samt medborgare. **79%** av kunderna är nöjda, vilket är det högsta betyget Region Värmland haft hittills, och det kan jämföras med riksgenomsnittet som ligger på **60%**. Detta är ett av få områden som inte verkar ha påverkats negativt av pandemin.

I den branschgemensamma intervjuundersökningen för sjuk- och färdtjänstresor är hela **94%** av Region Värmlands resenärer nöjda med resan. Det kan jämföras med riksgenomsnittet på **92%**.

Antal kundärenden har minskat med **-13%** sedan föregående år. Ganska naturligt har covid-19 påverkat även mängden kundärenden, då färre

resenärer ger färre kundärenden. Förseningsersättningen har även den minskat stort under samma period, och vi noterar en minskning med **-28%**.

Ekonomi



Ekonomi

	2021		
	Utfall	Budget	+/- Budget
	Mkr		
Intäkter	519,0	545,4	-26,4
Kostnader	-1 257,4	-1 273,9	16,5
Nettokostnad	-738,4	-728,5	-9,9

Kommentar

Covid-19 pandemin har, även under 2021, påverkat intäkter och kostnader stort.

Kollektivtrafikens totala avvikelse jämfört med budget blev **-9,9 Mkr** år 2021

Intäkterna blev **26,4 Mkr** lägre än budget. De största orsakerna till detta var minskade biljettintäkter samt färre intäkter för skoltrafik och färdtjänst.

Kostnaderna sjunker även de och blir **16,5 Mkr** lägre än budget.

Förutom att färdtjänst och skoltrafiken minskar med ca **17 Mkr** beror det även på att kostnader för resandeincitament i busstrafiken samt anropsstyrd trafik var lägre 2021.

Utfallet för övriga verksamhetskostnader var också de lägre än budget, på grund av att verksamheten tvingades fokusera på covid-19-frågor och inte kunde utföra all planerad verksamhet.

Biljettförsäljning

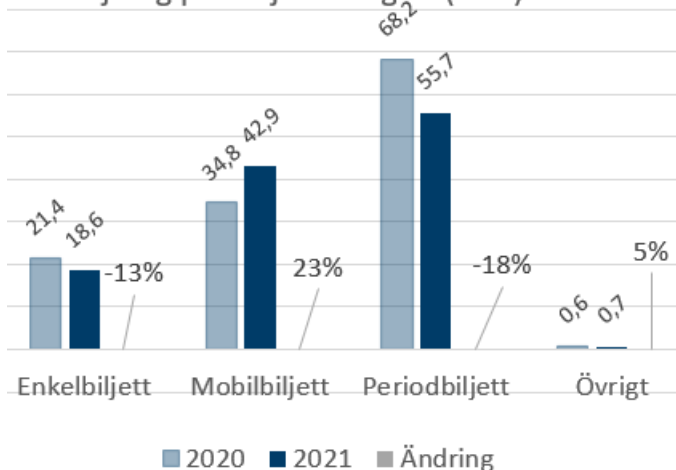


Biljettförsäljning

Biljettförsäljning

Exklusive ombordförsäljning tågtrafik och Resplusbiljetter

Försäljning per biljettkategori (Mkr)



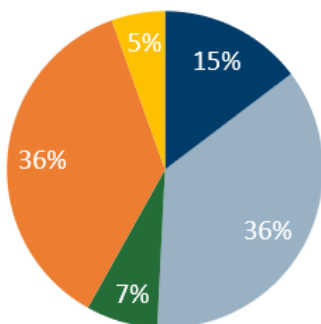
2020 125,0 Mkr

2021 117,9 Mkr -6%

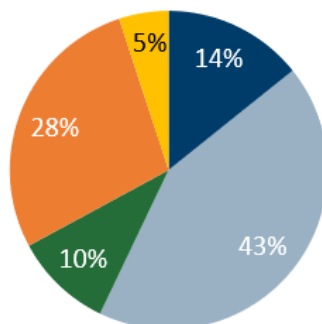


Försäljning per försäljningskanal

2021



2020



- Ombordförsäljning
- Ombud
- Biljettautomater
- Mobilförsäljning
- Webb

Kommentar

Biljettförsäljning i kronor minskar med **-6%** jämfört med föregående år. Siffrorna innefattar hela Region Värmland Kollektivtrafik, dvs Karlstadsbuss och Värmlandstrafik, gemensamt.

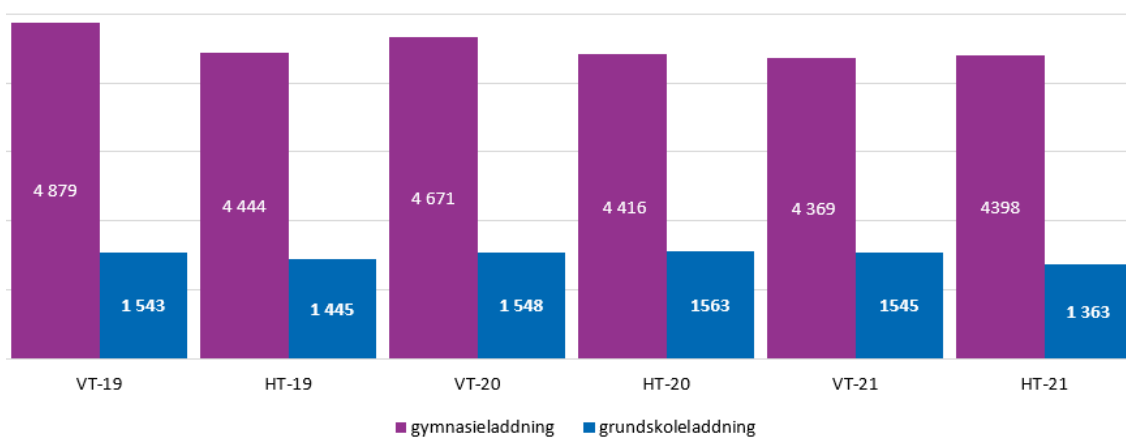
Under januari till mars minskade försäljningen stort, p g a covid-19 effekten. Resten av året har försäljningen successivt ökat gentemot 2020, det är dock ganska långt kvar till 2019 års nivåer. Jämför vi helåret mot 2019 så har vi en minskning på **-36%**.

Enkelbiljetter köpta på buss eller i automat tappar **13%**, vilket är naturligt med tanke på att färre har rest samt att det inte har varit lika lätt att köpa biljetter hos föraren. En del av tappet har hamnat på mobilbiljetter, som också det till största delen är enkelbiljetter, och dessa ökar med hela **23%**.

Även färre periodbiljetter har sålts under pandemitiden och dessa minskar med **-18%**.

Tittar vi på vilka försäljningskanaler kunderna använt sig av, så speglar de också verkligheten, då mobilanvändandet ökar medan de andra kanalerna sjunker eller ligger oförändrat.

Antal sålda skolkort



Kommentar

Varje termin görs en sammanställning av grundskole- och gymnasieelevers planerade resande och en beräkning av antal skolkort som behövs per område. I ovanstående sammanställning inkluderas samtliga kommuner i Värmlands län, förutom Karlstads kommuns grundskoleladdningar, eftersom dessa resor hanteras separat av Karlstads kommun.

Totalt resande

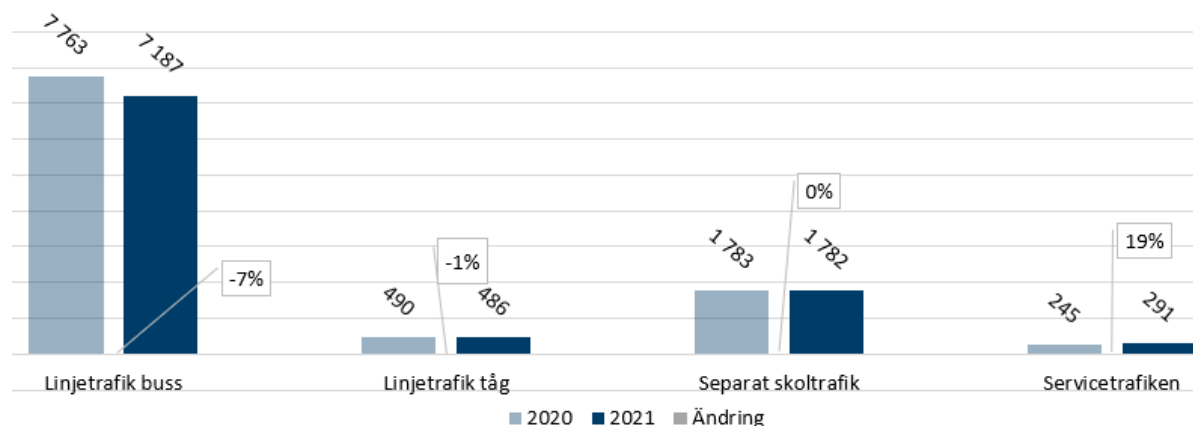


Totalt resande

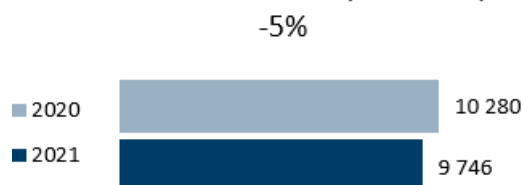
Totalt antal resor

Detaljerade siffror per trafikslag rapporteras längre fram i rapporten

Resor per trafikslag (tusental)



Totalt antal resor (tusental)



Kommentar

Under 2021 har det totala antalet resor minskat med **-5%** jämfört med föregående år. Detta motsvarar ungefär **4,1 miljoner färre** resor. Resorna med servicetrafiken har ökat, skoltrafiken ligger kvar på samma nivå som 2020, medan övriga trafikslag har minskat till följd av pandemin.

Resandet med **linjetrafik buss** uppgick till **7,18 miljoner** resor vilket är en minskning med **-7%** mot föregående år. Den största nedgången kan härledas till perioden januari-mars för att därefter plana ut och under årets sista månader ser vi ganska stora höjningar

Då ingen resanderäkning har genomförts på tågen detta år har en uppskattad siffra tagits fram. Enligt denna uppskattning uppgår tågresandet på Fryksdals- och Värmlandsbanan till **486 tusen tågresor** med Värmlandstrafiks tåg. Detta är en minskning med **-1%** gentemot 2020.

Ca **291 tusen** resor gjordes inom servicetrafiken, vilket är en ökning med hela **19%** sedan föregående år, resorna har ökat successivt under året.

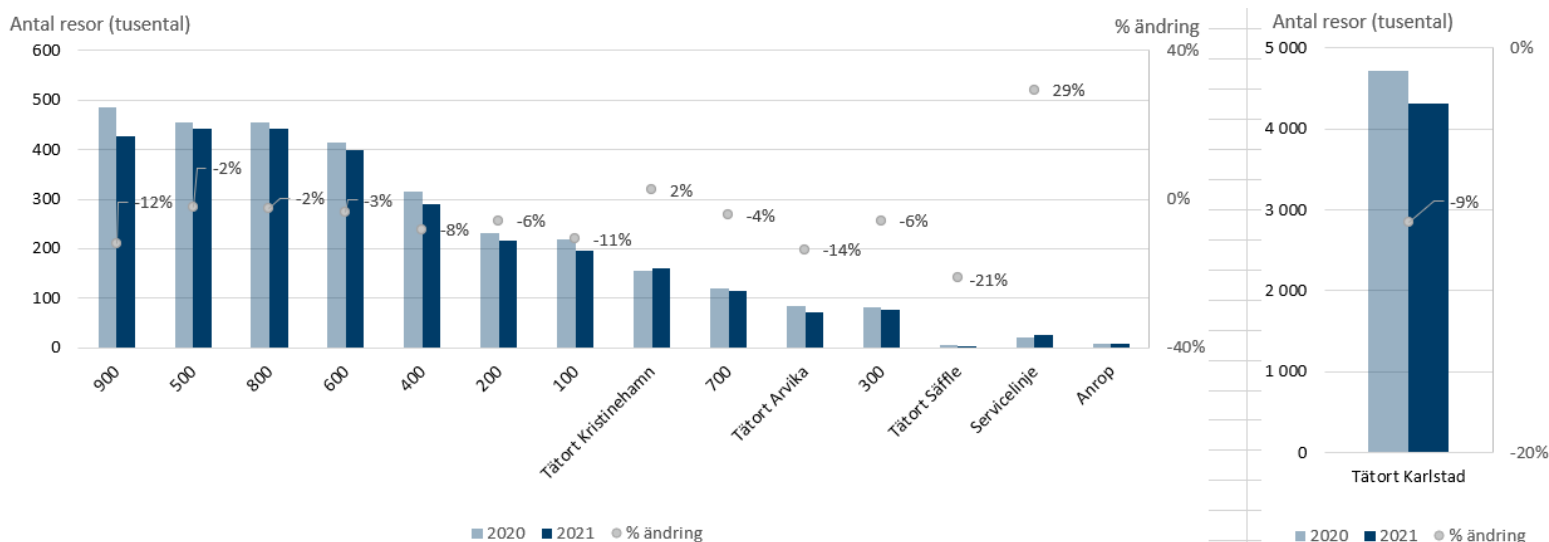
Resor med skoltrafik uppgår till ca **1,78 miljoner** resor även 2021, vilket är på samma nivå som föregående år. Skoltrafiken brukar variera lite från år till år

Linjetrafik buss

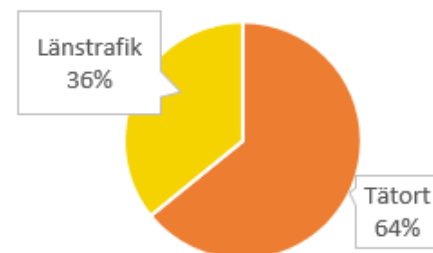
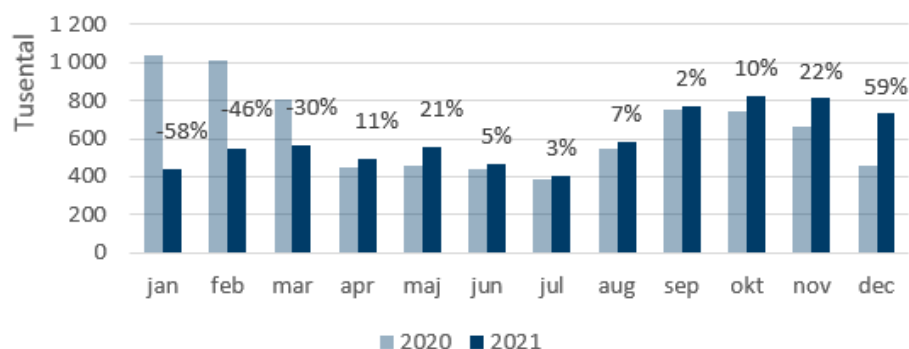


Linjetrafik buss

Antal resor per system



Antal resor per månad



Kommentar

I Region Värmland Kollektivtrafik ingår båda varumärkena Karlstadsbuss och Värmlandstrafik. Den samlade organisationen har fördelat resorna i tätort respektive länstrafik. Tätort inkluderar, förutom resor med Karlstadsbuss inom Karlstad tätort, även Kristinehamn, Arvika och Säffle tätortstrafik. Sammanlagt står tätortsresorna för **64%** av totalen, där resorna inom Karlstad tätort är avsevärt störst.

Resandet med buss har, under 2021, minskat med **-7%** eller **575 tusen resor** jämfört med 2020. Hela året har varit pandempipåverkat och det största tappet återfinns under januari till mars. Under sista tertialet ser vi ett ökat resande och vi noterar resandesiffror på ca. **70%** av 2019 års nivå. Totalt har vi en minskning med **-37%** gentemot 2019.

Andelen fordonskilometer med förnybara drivmedel har stigit de senaste åren.

När det gäller linjetrafik buss har insatser gjorts för att anpassa fordonen gentemot olika resenärer. Samtliga bussar är nu låggolvsfordon som även är tillgänglighetsanpassade för resande med syn-, rörelse- och hörselnedsättning.

- Under 2021 var andelen fordonskm med förnybara drivmedel **97%**

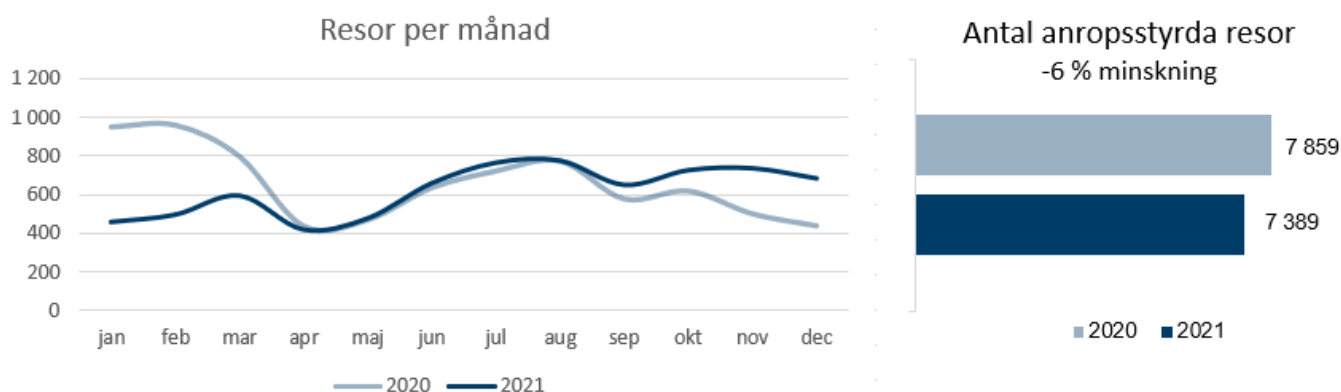
- **100%** av bussarna är tillgänglighetsanpassade och **100%** av bussarna i länstrafik har bilbarnstolar.



Anropstyrd trafik

	Antal bokningar	Antal utförda	Kostnad Anropsstyrd (tkr)	Kostnad linjetrafik* (tkr)	Besparing (tkr)
2021					
Tätortstrafik	1 610	1 410	490	7 523	7 033
Länstrafik	5 779	3 995	2 869	21 299	18 430
Totalt	7 389	5 405	3 359	28 822	25 463
2020					
Tätortstrafik	1 642	1 434	487	7 337	6 850
Länstrafik	6 217	4 409	3 268	22 777	19 509
Totalt	7 859	5 843	3 755	30 114	26 359
Förändring	-470	-438	-396	-1 292	-896

* Kostnad linjetrafik är den summa som det skulle kostat att bedriva ordinarie linjetrafik på den sträcka som idag är anropsstyrd och körs med bil eller mindre bussfordon.



Kommentar

Resandet med anropsstyrd trafik 2021 har minskat med **-6%** jämfört med föregående år. Pandemins påverkan har legat kvar under hela året, dock syns en liten ökning av resandet under andra halvåret. Kostnaden minskar även den något gentemot 2020.

Besparing är den kostnadsminskning som erhålls genom att köra anropstyrd trafik i stället för ordinarie linjetrafik. Besparingen under 2021 är ca. **25,5 Mkr**.

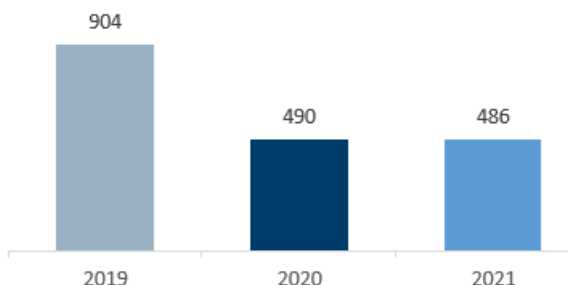
Linjetrafik Tåg



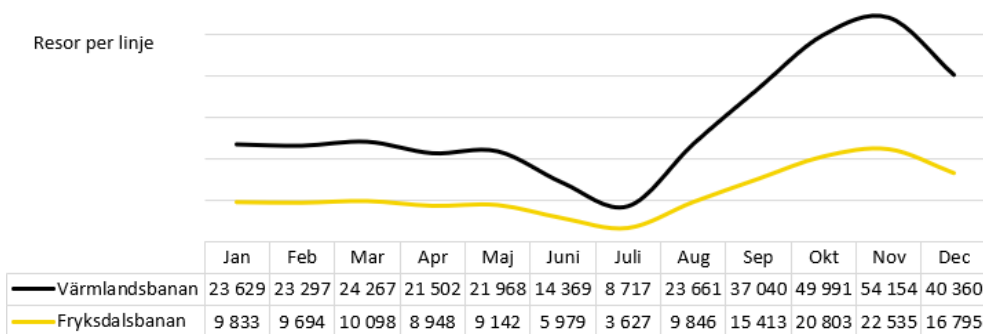
Linjetrafik Tåg

Antal resor med tåg

Totalt antal resor (tusental)



Resor per linje



Kommentar

Vid två tillfällen varje år, två veckor under våren och två veckor på hösten, räknas alla tågresenärer. Utifrån detta underlag estimeras sedan årsresandet och resandet per månad. Inte heller detta år har det utförts någon resanderäkning till följd av covid-19 pandemin.

Därför har en uppskattad siffra tagits fram utifrån en samlad bedömning av resandet. Enligt bedömningen var resandet långt under det normala under våren för att sedan öka under hösten. November och december månad uppskattades komma upp till ca. 80% av 2019 års nivå.

Enligt denna uppskattning får vi då totalt en minskning på **-1%**, eller ca. **4 tusen** färre resor under 2021 jämfört med 2020. Minskningen är **-46%** vid jämförelse mot 2019

Region Värmland arbetar aktivt med hållbarhet. Det långsiktiga målet är att båda tåglinjerna ska elektrifieras. I de dieseldrivna tågen tillsätts idag AdBlue, vilket minskar utsläpp av kväveoxider.

- Värmlandsbanan är elektrifierad och **100%** av elen kommer från förnyelsebara källor.

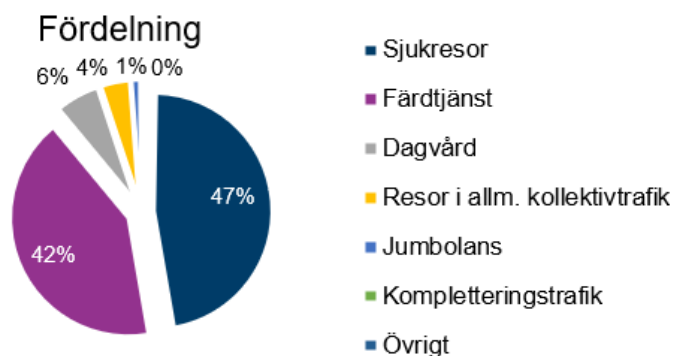
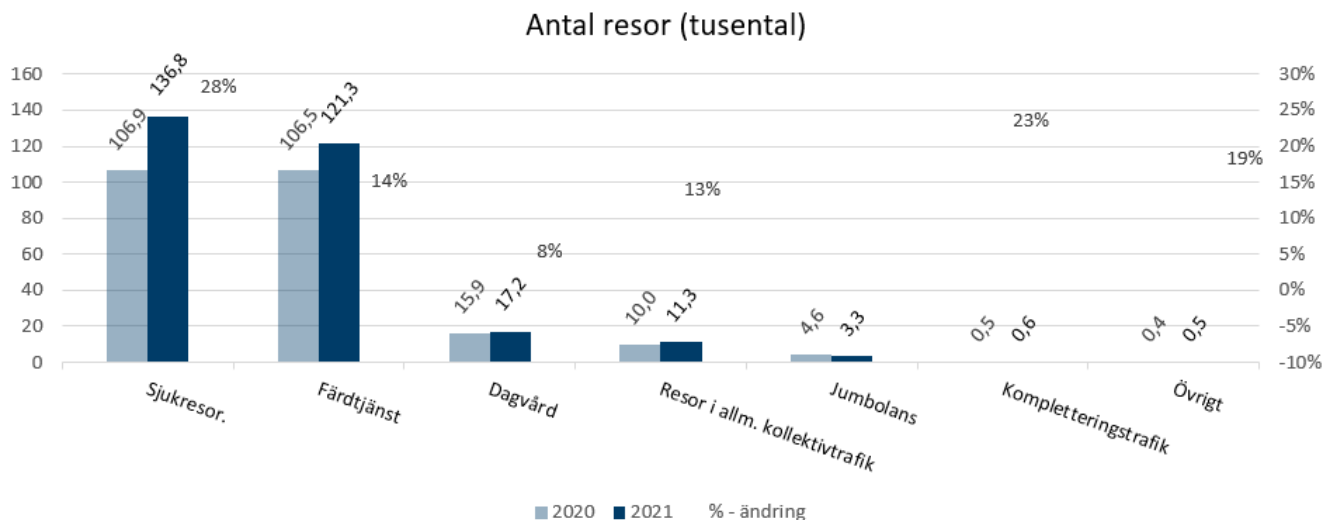


Service trafik

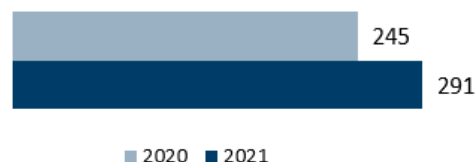


Service trafik

Resor servicetrafiken



Totalt antal resor (tusental) 19% ökning



Kommentar

Under 2021 gjordes ca. **291 tusen** resor inom servicetrafiken, vilket är en ökning med **19%** jämfört med föregående år. Under det mer normala året 2019 noterades **364 tusen** resor och covid-19 har satt sina tydliga spår även i denna trafik.

Sjuk- och färdtjänstresor står för **89%** av alla resor inom servicetrafiken. Region Värmland arbetar för att styra över fler av dessa resor till allmän kollektivtrafik, om kunden inte har särskilda behov för specialtransport.

Andelen resor som samordnades, dvs där flera personer samåkade i ett fordon, var den högsta någonsin under 2019. Denna siffra har dock sjunkit stort under 2020 och 2021, p g a covid-19.

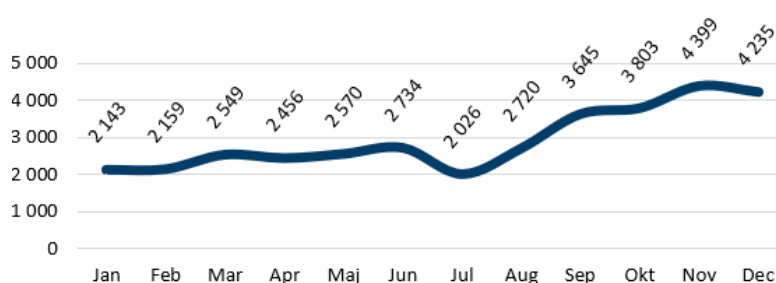
- **Mer än var tredje resa** hade mer än en resenär i fordonet under 2019. Genom att låta flera resenärer åka tillsammans kan vi minska total körsträcka och utsläpp av CO₂. Vi sparar dessutom skattepengar.

Samordningsvinst servicetrafiken

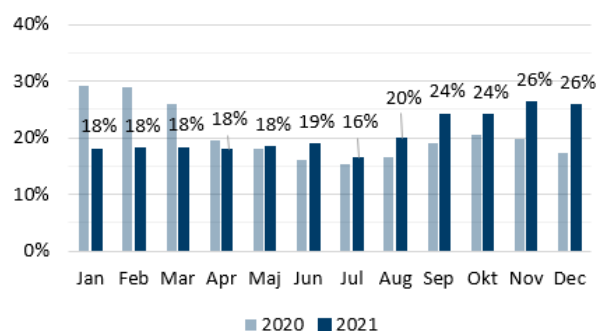
Länstrafik (Exkl. Karlstads kommun)

År	Antal bokningar	Antal utförda	Osamplanerad kostnad, tkr (Bruttokostnad)	Samplanerad kostnad, tkr (Nettokostnad)	Samordningsvinst (tkr)	Samordning %
2021	207 094	151 380	169 600	134 161	35 438	21%
2020	175 576	127 873	145 804	114 812	30 992	21%
2019	253 871	159 559	189 875	132 658	57 217	30%

Samordningsvinst per månad (tusental kr)



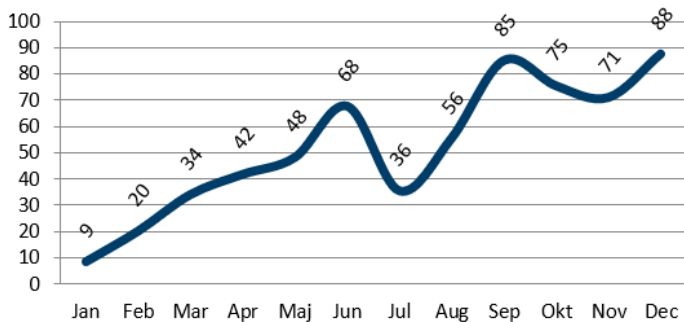
Samordningseffekt
Totalt 21 %



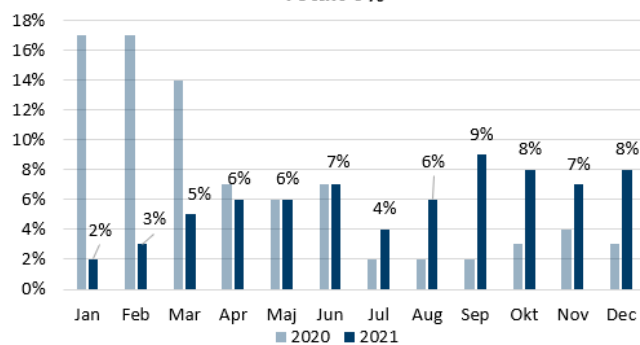
Karlstads kommun

År	Antal bokningar	Osamplanerad kostnad, tkr (Bruttokostnad)	Samplanerad kostnad, tkr (Nettokostnad)	Samordningsvinst (tkr)	Samordning %
2021	84 314	9 879	9 247	632	6%
2020	68 049	10 697	9 649	1 048	10%
2019	111 909	22 774	18 968	3 806	17%

Samordningsvinst per månad (tusental kr)



Samordningseffekt
Totalt 6%



Kommentar

Region Värmland hanterar sjuk- och färdtjänstresor inom hela länet. Den egna trafikcentralen hanterar merparten av resorna, dock ej färdtjänstresor inom Karlstads kommun, där Samres är beställningscentral.

Samordningsvinsten skapas genom samplanering av färdtjänst och sjukresor, dvs andelen resor där flera kunder samåker i ett fordon.

Region Värmland jobbar kontinuerligt med att förbättra och effektivisera arbetssätt för att nå de mål som satts upp för samordningseffekten. På grund av covid-19 pandemin har dessa mål inte varit möjliga att uppnå vare sig under 2020 eller 2021.

Ganska naturligt har det varit färre resande och även bokningen har arbetat för att få färre personer i samma fordon. Samordningseffekten över året hamnar på ungefär samma nivå som för 2020. Bokningarna och även samordningseffekten har ökat allteftersom året har gått, men det är fortfarande långt kvar till 2019 års siffror.

Region Värmland samt Karlstads kommun har genom samordning av resor inom servicetrafiken sparat ca. **36,1 Mkr** under 2021, detta kan jämföras med **56 Mkr** under det mer normala året 2019.

Samtalsstatistik Trafikcentralen

Totalt antal samtal 2021

180 600

Antal samtal per dag

495

Kommentar

Trafikcentralen, som drivs i egen regi, tar i huvudsak emot bokningar av servicetrafikresor.

Under 2021 hanterades ca. **180 tusen** samtal med personlig service. Utslaget på alla dagar ger det **495** samtal per dag. Huvudparten av samtalen kommer dock in under vardagar, då TC kan hantera dubbelt så många samtal.

Samtalen till trafikcentralen var **38%** fler under 2021 gentemot 2020. Sista tertialet når även upp till 2019 års nivåer.

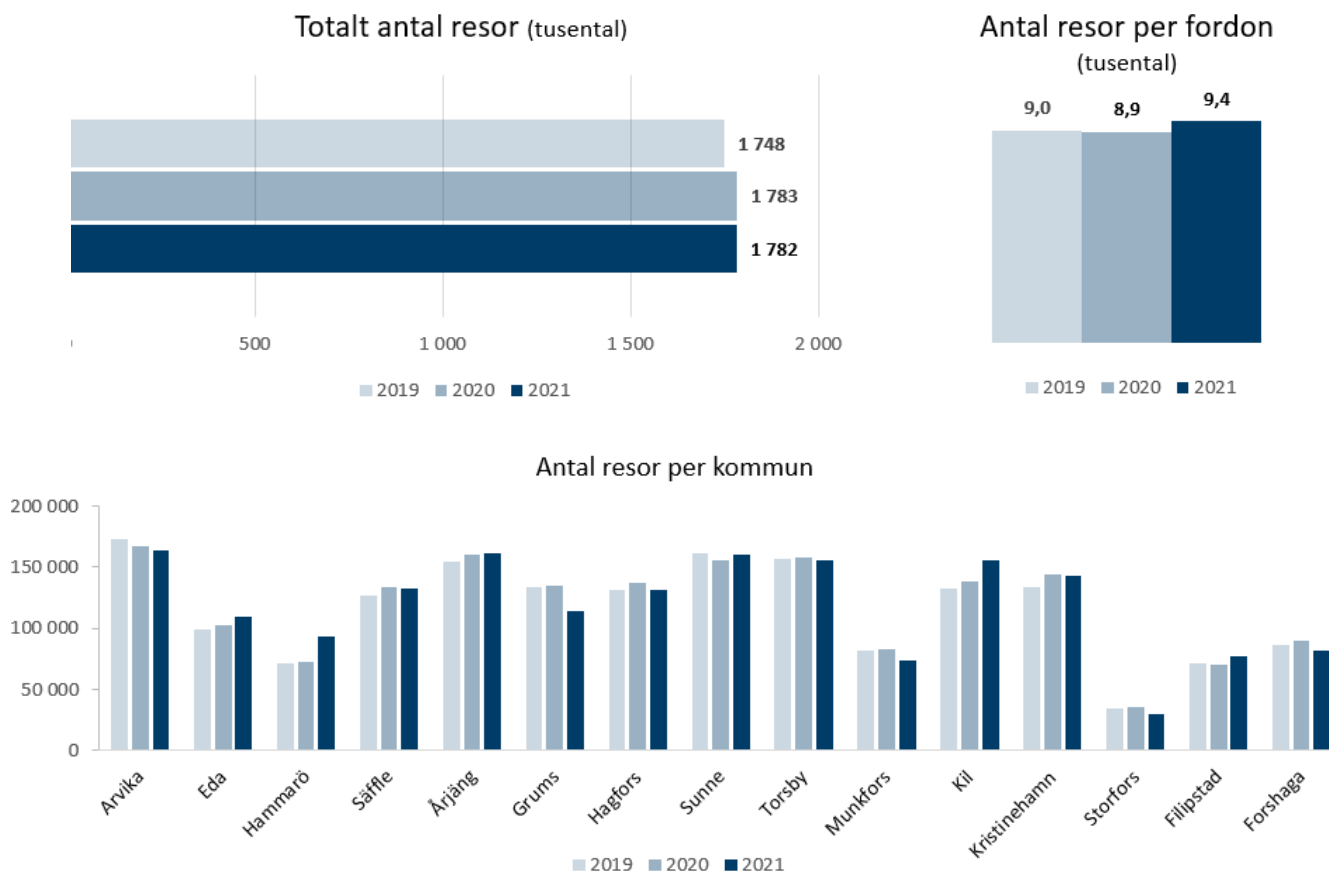
Värmlandstrafik har under en längre tid arbetat för att kunna erbjuda kunder att boka resor med buss och tåg digitalt, med förhoppningen att antalet samtal in minskar.

Separat skoltrafik



Separat skoltrafik

Resor separat skoltrafik



Kommentar

Antalet resor med separat skoltrafik bygger på antal skolskjutsberättigade grundskoleelever som reser med separata skoltrafikbussar. Siffrorna visar antalet planerade skolresor under 2021. Vilka elever som är skolskjutsberättigade bedöms av respektive kommun. Region Värmland kollektivtrafik ansvarar för all skolskjuts i länet, förutom inom Karlstad kommun, där kommunen själv har ansvaret.

Totala antalet resor 2021, med separat skoltrafik, uppgår till **1,78 Miljoner** resor, vilket ligger på samma nivå som föregående år. Antal resor brukar variera en del från år till år, beroende på hur många skolskjutsberättigade varje kommun har.

Åke Bus är en satsning på trafiksäkerhet där elever i för- och grundskola utbildas i trafiksäkerhet. Sedan 2016 har Värmlandstrafik, i samarbete med entreprenörerna, besökt över **12 000** barn med Lilla trafikskolan och Åke Bus, för att lära barn om trafiksäkerhet.

- Under 2021 besöktes **45** skolor i **9** kommuner av **Åke Bus**.



Kunddialog



Kunddialog

Kundnöjdhet kollektivtrafiken

-Hur nöjd är du sammanfattningsvis med allmän kollektivtrafik i Värmland?

Frågan ställs till samtliga deltagare i undersökningen.

	2019	2020	2021	Nationellt snitt 2021
Andel medborgarnöjdhet	59%	62%	58%	52%
Andel kundnöjdhet	70%	76%	79%	60%

Kund: Deltagare som reser med kollektivtrafik i Värmland minst 1 gång/mån

-Om du tänker på din senaste resa med allmän kollektivtrafik i Värmland, hur nöjd var du med den?

Frågan ställs endast till deltagare som rest med kollektivtrafik i Värmland.

Period	Procent nöjda	Nationellt snitt
2019	85%	79%
2020	83%	79%
2021	83%	77%

Kommentar

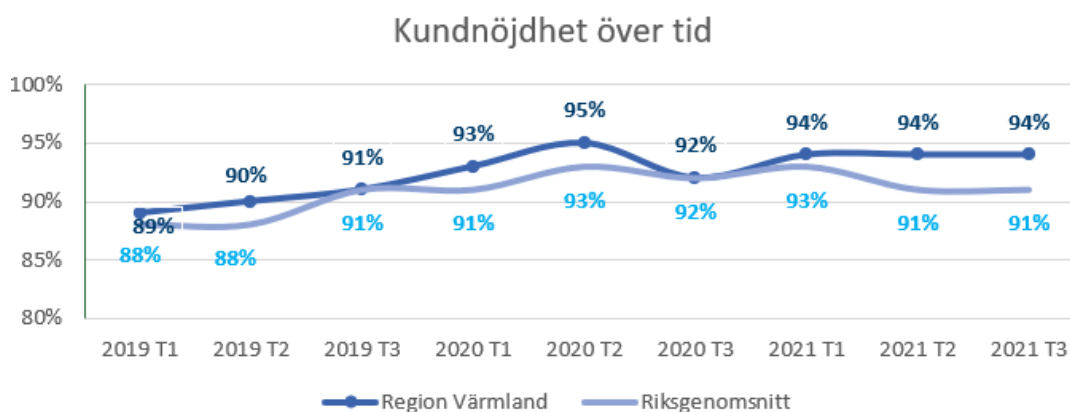
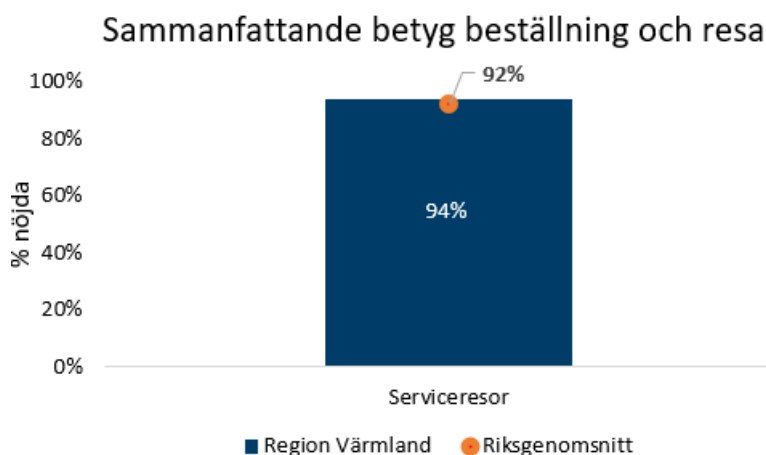
Nöjdhet mäts i den månatliga kund- och attitydundersökningen Kollektivtrafikbarometern, som utförs av branschorganisationen Svensk Kollektivtrafik.

Pandemin till trots kan vi konstatera att Region Värmland står sig fortsatt mycket starkt i kollektivtrafikbarometern, och att både resenärer och medborgare är mycket nöjda. Detta område är ett av få där covid-19 inte verkar ha påverkat värmlänningarnas inställning negativt.

Den sammanfattande kundnöjdheten för den värmländska kollektivtrafiken ökar under 2021, jämfört med både 2020 och 2019. Betyget 79% är det hittills högsta årsbetyg Region Värmland har utkvitterat.

Region Värmlands betyg ligger klart över riksgenomsnittet och vi hamnar fortfarande i toppskiktet om jämförelse görs med andra regioner.

Kundnöjdhet servicetrafiken



Kommentar

Anbaro är Svensk Kollektivtrafiks branschgemensamma intervjuundersökning som utförs kontinuerligt för att mäta kvalitén på sjuk- och färdtjänstresor i landet. Den sammanfattande frågan som följs upp i denna redovisning är:

-Totalt sett, vilket sammanfattande betyg vill du ge hela resan, d.v.s. om du tänker på beställningen och resan sammantaget?

Värmlandstrafik och Samres (Karlstads kommun) betyg slås här ihop för att få fram ett betyg för hela Region Värmland. Även i denna undersökning fortsätter Region Värmland att göra bra ifrån sig, och det verkar ej som att covid-19 har påverkat speciellt negativt under 2021 heller.

Hela **94%** av kunderna i servicetrafiken är nöjda eller mycket nöjda med hur hela resan, från bokning till utförd resa, utförs. Detta betyg kan jämföras mot riksgenomsnittet, som ligger på **92%**.

Kund och kommunikation



Kommunikationen i de olika kanalerna för de sammanslagna organisationerna Värmlandstrafik och Karlstadsbuss bedrivs fortsatt mot kund som två varumärken. Ett långsiktigt strategiskt arbete att placera de olika kanalerna i en gemensam kanalpyramid har inletts.

Första steget i den gemensamma kommunikationen var Värmlandstrafiks Instagramkonto, som sedan februari 2019 drivs gemensamt med Karlstadsbuss. Kontot följs av ca. **800** personer.

De enskilt starkaste kanalerna mot kund är fortsatt de båda organisationernas Facebookkonton och respektive webbsidor, **varmlandstrafik.se** och **karlstadsbuss.se**.

På Facebook når de båda organisationerna tillsammans över **13 000** följare med höga siffror för interaktion och korta svarstider för kundfrågor och synpunkter.

Krafftfulla kanaler för att nå ut med egna budskap är också infotainmentsskärmarna i bussarna, Karlstadsbuss Buss-TV och reklambudskap på utsidan av våra bussar.

Kundservice

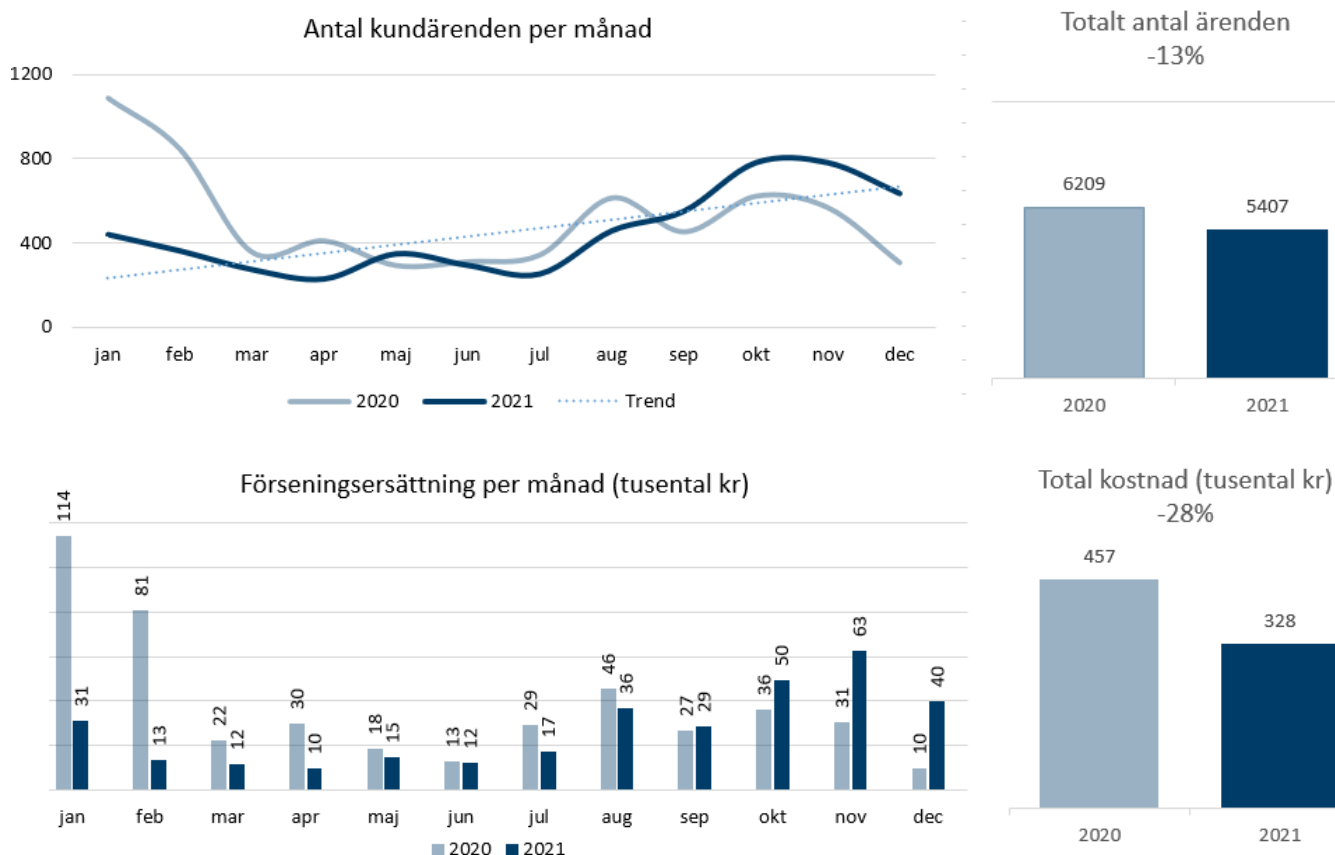
	Karlstadsbuss ärenden	Värmlandstrafiks ärenden
Antal samtal 2021	6 985	27 600
Antal samtal per dag	19	76

Kommentar

Via kundservice får resenärerna i huvudsak hjälp med trafikupplysning och trafikstörningsinformation. Värmlandstrafiks och Karlstadsbuss kundservice finns, sedan 2020, gemensamt på busstationen i Karlstad. Detta möjliggör ett effektivt arbetssätt internt och underlättar för resenärerna, som får en lättillgänglig och samlad kontaktpunkt.

Kundservice hanterade, gemensamt för båda våra varumärken, ca. **95 samtal** per dag från resenärer 2021. Under 2020 och 2019 var motsvarande siffror ca. **80** respektive **110 samtal**. Mängden frågor har ökat med drygt **10 procent**, för både Karlstadsbuss och Värmlandstrafik, jämfört med ifjol.

Kundärenden och förseningsersättning kollektivtrafik



Kommentar

Antal kundärenden, som läggs in i kundärendehanteringssystemet Caramba, har minskat med **-13%** jämfört med 2020 och kostnaden för förseningsersättningar har minskat med **-28%**. Jämför vi med 2019 är nedgångarna hela **-57%** och **-77%**. Covid-19 pandemin har givetvis påverkat resultatet mycket. Färre resanden ger naturligt nog också färre ärenden.

Vi ser en stor nedgång under januari och februari jämfört med föregående år, vilket är naturligt då pandemin ännu inte hade börjat påverka 2020 i det skedet. Sedan ligger det på en ganska jämn nivå för att under slutet av 2021 öka, bl a beroende på tågproblematiken som var under denna tid.

I rapporteringen inkluderas såväl Karlstadsbuss som Värmlandstrafik. Av de kundärenden som är inlagda i Caramba uppgår Karlstadsbuss del till **10%** av totalt antal ärenden.