

TÁC ĐỘNG KÉP CỦA NHẬN THỨC STARA ĐẾN HÀNH VI LÀM VIỆC ĐỔI MỚI: BẰNG CHỨNG TỪ NGÀNH NGÂN HÀNG VIỆT NAM

Ths. Phạm Thanh Vân* - TS. Hà Ngọc Thăng**

Trong bối cảnh các công nghệ hiện đại đang tạo ra những thay đổi sâu sắc rộng trong doanh nghiệp, việc thấu hiểu sự thay đổi trong tâm lý và hành vi của người lao động trở nên cấp thiết. Nghiên cứu này đánh giá tác động của Nhận thức về công nghệ STARA (viết tắt của Công nghệ thông minh, Trí tuệ nhân tạo, Robot và Thuật toán) lên hành vi làm việc đổi mới (HVLVDM) của các nhân viên tại các ngân hàng thương mại Việt nam. Dữ liệu thu thập từ 380 nhân viên được phân tích bằng mô hình PLS-SEM. Kết quả cho thấy nhận thức về STARA có cơ chế tác động kép lên HVLVDM thông qua hai biến trung gian là Khả năng có việc làm và sự bất an trong công việc. Kết quả của nghiên cứu đóng góp căn cứ đề xuất các giải pháp nâng cao hành vi làm việc đổi mới, sáng tạo cho nhân viên tại các ngân hàng thương mại.

• Từ khóa: nhận thức về STARA; hành vi làm việc đổi mới; Sự bất an định lượng, khả năng có việc làm; sự thích ứng với công nghệ.

As advanced technologies transform the workplace, understanding employees' psychological and behavioral responses is essential. This study investigates the impact of STARA (referring to Smart Technology, Artificial Intelligence, Robotics, and Algorithms) awareness on innovative work behavior (IWB) among employees in Vietnamese commercial banks. Using data from 380 banking employees, the research employs Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) to assess the impact. The results reveal a dual mechanism through which STARA awareness influences IWB via two mediators: employability and job insecurity. These findings offer theoretical insights into the psychological pathways linking technology awareness to innovative behavior and provide practical implications for enhancing innovation and creativity in the banking workforce.

• Key words: STARA awareness, innovative work behavior, quantitative job insecurity, employability, technological adaptation.

JEL codes: M1, J2, O3

Ngày gửi bài: 04/4/2025

Ngày gửi phản biện: 10/5/2025

Ngày nhận và sửa sau phản biện: 05/6/2025

Ngày chấp nhận đăng: 28/7/2025

DOI: <https://doi.org/10.71374/jfarv.v25.i295.11>

STARA- một thuật ngữ dùng để chỉ sự tích hợp của bốn công nghệ tiên tiến, bao gồm Công nghệ thông minh (Smart Technology), Trí tuệ nhân tạo (Artificial Intelligence), Robot (Robotics) và Thuật toán (Algorithms). Các công nghệ này không chỉ thay đổi cách thức các tổ chức vận hành mà còn tác động sâu sắc đến nhận thức, tâm lý và hành vi của người lao động. Từ đó, hai tác giả đã đề xuất khái niệm Nhận thức về STARA (STARA awareness), mô tả mức độ mà người lao động nhận biết, đánh giá và dự đoán các tác động tiềm tàng của STARA đối với công việc của họ trong tương lai.

Tại Việt Nam, ngành ngân hàng chứng kiến sự ảnh hưởng rõ rệt của STARA. Số liệu thống kê cho thấy, chỉ trong quý I năm 2025, tổng số nhân sự toàn ngành ngân hàng giảm 0,7% (tương đương khoảng 277.000 người), chủ yếu do các công việc mang tính chất thường xuyên, lặp lại được tự động hóa bởi STARA (Phi Nhật, 2025). Thêm vào đó, công nghệ STARA còn đem lại nhiều thay đổi trong nội dung và cách thiết kế công việc trong hệ thống ngân hàng. Một ví dụ điển hình là vị trí giao dịch viên. Bên cạnh những nghiệp vụ quen thuộc, một giao dịch viên ngân hàng nay phải đảm nhận thêm nhiều nhiệm vụ mới như bán chéo sản phẩm, tư vấn giải pháp số, hỗ trợ khách hàng

1. Đặt vấn đề

Theo báo cáo mới nhất được công bố vào năm 2025 của Diễn đàn Kinh tế Thế giới, công nghệ là động lực then chốt thúc đẩy thay đổi trong doanh nghiệp và tái cấu trúc thị trường lao động toàn cầu (World Economic Forum, 2025). Trong bối cảnh này, Brougham và Haar (2018) giới thiệu khái niệm

* Đại học Kinh tế quốc dân; email: pttvan@neu.edu.vn

** Email: hangocthang@yahoo.com

tối ưu dòng tiền... Những nhiệm vụ mới này, trong nhiều trường hợp, khiến nhân viên cảm thấy áp lực, thiếu tự tin và lo ngại trở nên “lỗi thời” trong vai trò hiện tại, dẫn đến sự bất an trong công việc.

Trước những áp lực này, hành vi làm việc đổi mới (Innovative Work Behavior - IWB) được nhiều nghiên cứu ghi nhận như một phản ứng chiến lược giúp cá nhân và tổ chức thích ứng với thay đổi công nghệ. Janssen (2000) định nghĩa hành vi làm việc đổi mới (HVLVDM) là những nỗ lực có chủ đích của cá nhân nhằm tạo ra, thúc đẩy và hiện thực hóa các ý tưởng mới để nâng cao hiệu quả cá nhân hoặc tổ chức. Đây được xem là công cụ quan trọng giúp người lao động thích ứng được với những thay đổi do công nghệ đem lại.

Tuy nhiên, các nghiên cứu về cơ chế dẫn đến HVLVDM do tác động của công nghệ vẫn còn hạn chế, nhất là trong ngành ngân hàng. Các bài nghiên cứu tổng quan của AlEssa và cộng sự (2022) và Corzo & Contreras Pacheco (2024) đã chỉ ra nhiều yếu tố tác động đến HVLVDM như phong cách lãnh đạo, thiết kế công việc và môi trường làm việc; nhưng chưa chú trọng đến nhận thức về công nghệ, đặc biệt là nhận thức về STARA. Để lấp đầy khoảng trống nêu trên, nghiên cứu này tập trung đánh giá tác động của nhận thức STARA đến HVLVDM của nhân viên thông qua các câu hỏi nghiên cứu sau:

(1) Nhận thức về STARA có phải là nhân tố dẫn đến hành vi làm việc đổi mới?

(2) Cơ chế tâm lý nào giải thích tác động của nhận thức STARA đến hành vi làm việc đổi mới?

(3) Khả năng có việc làm và sự bất an trong công việc có đóng vai trò trung gian trong mối quan hệ này không?

Thông qua đó, nghiên cứu đã đóng góp về mặt lý thuyết và thực tiễn ở ba khía cạnh. Thứ nhất, nghiên cứu làm rõ vai trò của Nhận thức về STARA đối với hành vi làm việc đổi mới. Thứ hai, nghiên cứu khẳng định của cơ chế tác động của các yếu tố tâm lý cá nhân lên hành vi đổi mới dưới tác động của công nghệ. Thứ ba, nghiên cứu kiểm định vai trò trung gian của Khả năng có việc làm và sự bất an trong công việc - những nhân tố mới chưa được khai thác trong mối quan hệ giữa Nhận thức về STARA và hành vi làm việc đổi mới.

2. Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

Nghiên cứu được xây dựng dựa trên Thuyết Bảo tồn nguồn lực (The conservation of resources - COR) do Hobfoll giới thiệu vào năm 2001. Trong đó, COR chỉ ra rằng các cá nhân và tổ chức luôn cố gắng đạt được, giữ gìn và bảo vệ các nguồn lực có ích của họ trong quá trình làm việc. Do vậy, những người có

nhiều nguồn lực hơn sẽ ít bị tổn thương khi nguồn lực cũ mất đi; đồng thời có khả năng đạt được các nguồn lực mới tốt hơn trong tương lai. Ngược lại, những người có ít nguồn lực sẽ dễ bị tổn thương hơn khi thiếu/ mất đi các nguồn lực họ đang có; và khả năng họ đạt các nguồn lực mới cũng thấp hơn.

2.2. Giả thuyết và mô hình nghiên cứu

2.2.1. Giả thuyết nghiên cứu

Giả thuyết H1: Nhận thức về STARA có mối quan hệ thuận chiều với Khả năng có việc làm

Giả thuyết H2: Khả năng có việc làm có mối quan hệ thuận chiều với hành vi làm việc đổi mới

Giả thuyết H3: Nhận thức về STARA có mối quan hệ thuận chiều với hành vi làm việc đổi mới.

Giả thuyết H4: Nhận thức về STARA có mối quan hệ thuận chiều với sự bất an trong công việc

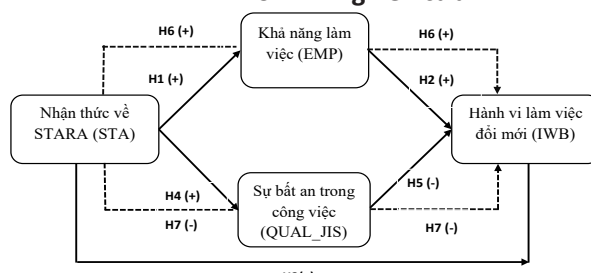
Giả thuyết H5: Sự bất an trong công việc có mối quan hệ nghịch chiều với hành vi làm việc đổi mới

Giả thuyết H6: Khả năng có việc làm đóng vai trò trung gian trong mối quan hệ giữa Nhận thức về STARA và hành vi làm việc đổi mới

Giả thuyết H7: Sự bất an trong công việc đóng vai trò trung gian trong mối quan hệ giữa Nhận thức về STARA và hành vi làm việc đổi mới

Mô hình nghiên cứu được đề xuất như sau:

Hình 1. Mô hình nghiên cứu



Nguồn: Tác giả đề xuất

3. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu được triển khai qua hai bước:

Bước 1, thực hiện nghiên cứu định tính để điều chỉnh thang đo, kiểm định Cronbach's Alpha và EFA nhằm đảm bảo độ tin cậy và giá trị.

Bước 2, tiến hành nghiên cứu định lượng bằng khảo sát trực tiếp và trực tuyến 420 nhân viên tại các ngân hàng thương mại cổ phần, áp dụng phương pháp lấy mẫu quả cầu tuyết để mở rộng và đa dạng hóa đối tượng khảo sát. Sau hơn một tháng, thu được 380 phiếu hợp lệ, vượt yêu cầu mẫu tối thiểu (280) theo tiêu chuẩn của Hair và cộng sự. (2021).

Dữ liệu được phân tích bằng mô hình cấu trúc tuyến tính PLS-SEM trên phần mềm SmartPLS 4.0.

Phương pháp này phù hợp vì: (1) cho phép ước lượng đồng thời hầu hết các mối quan hệ trong mô hình, tiết kiệm thời gian; (2) xử lý tốt cả mô hình đo lường phản xạ và hình thành, phù hợp với đặc thù mô hình nghiên cứu có các biến mới như nhận thức STARA, khả năng có việc làm và hành vi làm việc đổi mới.

Nghiên cứu sử dụng 4 thang đo với 28 biến quan sát, đo lường theo thang Likert 5 điểm (1 = hoàn toàn không đồng ý, 5 = hoàn toàn đồng ý) để đánh giá tác động của nhận thức STARA đến hành vi làm việc đổi mới.

4. Kết quả và thảo luận kết quả nghiên cứu

4.1. Đánh giá chất lượng biến quan sát

4.1.1. Đánh giá độ tin cậy thang đo

Trước khi tiến hành kiểm định giả thuyết, mô hình đo lường được đánh giá thông qua các chỉ số: Cronbach's alpha (α), hệ số tải ngoài (outer loading), độ tin cậy tổng hợp (Composite Reliability - CR), và phương sai trích trung bình (Average Variance Extracted - AVE). Kết quả cho thấy hầu hết các biến đều đạt ngưỡng tin cậy >0.7 , ngoại trừ EMP2, QUAL_JIS1, QUAL_JIS2, QUAL_JIS6. Sau khi loại bỏ các biến này, mô hình được đánh giá lại và các chỉ số Cronbach's alpha (α) của các cấu trúc đều vượt ngưỡng 0,7, cho thấy độ tin cậy thang đo được cải thiện. Chi tiết kết quả được trình bày tại Bảng 1.

Bảng 1. Kết quả đánh giá hệ số tải ngoài và độ tin cậy của thang đo của thang đo các khái niệm nghiên cứu

	EMP	IWB	QUAL_JIS	STA	α	CR (rho_a)	CR (rho_c)	AVE
EMP1	0.866				0.900	0.906	0.930	0.769
EMP3	0.872							
EMP4	0.930							
EMP5	0.838							
IWB1		0.790			0.951	0.954	0.958	0.719
IWB2		0.822						
IWB3		0.874						
IWB4		0.867						
IWB5		0.863						
IWB6		0.791						
IWB7		0.886						
IWB8		0.865						
IWB9		0.865						
QUAL_JIS3			0.883		0.899	0.900	0.925	0.713
QUAL_JIS4			0.829					
QUAL_JIS5			0.835					
QUAL_JIS7			0.827					
QUAL_JIS8			0.848		0.927	0.939	0.948	0.821
STA1				0.828				
STA2				0.921				
STA3				0.953				
STA4				0.917				

Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu của tác giả (2025)

4.1.2. Đánh giá hiện tượng Common Method Bias (CMB)

Do tất cả các biến được đo lường bằng tự đánh giá của nhân viên, nghiên cứu kiểm tra phương sai do phương pháp chung (CMB) thông qua chỉ số VIF của

các cấu trúc tiềm ẩn (Kock, 2015). Kết quả đạt chuẩn khi giá trị VIF < 3.3 , cho thấy CMB không phải là vấn đề đáng lo ngại.

Bảng 2. Kết quả đánh giá hiện tượng đa cộng tuyến của thang đo các khái niệm nghiên cứu

	EMP	IWB	QUAL_JIS	STA
EMP		1.154		
IWB				
QUAL_JIS		1.530		
STA	1.000	1.624	1.000	

Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu của tác giả (2025)

Bảng 2 cho thấy các giá trị VIF của biến dự báo dao động từ 1.000 đến 1.624, đều thấp hơn ngưỡng 3,3 (Kock, 2015), chứng tỏ không có vấn đề đa cộng tuyến và các biến đủ độc lập để sử dụng trong cùng một mô hình hồi quy hoặc SEM.

4.1.3. Đánh giá tính phân biệt của thang đo qua bảng HTMT (Discriminant validity)

Giá trị phân biệt (Discriminant validity) chính là việc xem xét một khái niệm có thực sự khác với so với các khái niệm nghiên cứu khác bởi những tiêu chuẩn thực nghiệm. Trong bài nghiên cứu này, giá trị phân biệt sẽ được kiểm định qua chỉ số HTMT. Về mặt kỹ thuật, hai khái niệm sẽ có giá trị phân biệt nếu HTMT < 0.9 .

Bảng 3. Kết quả đánh giá chỉ số HTMT của thang đo các khái niệm nghiên cứu

	EMP	IWB	QUAL_JIS	STA
EMP				
IWB	0.231			
QUAL_JIS	0.131	0.486		
STA	0.273	0.153	0.587	

Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu của tác giả (2025)

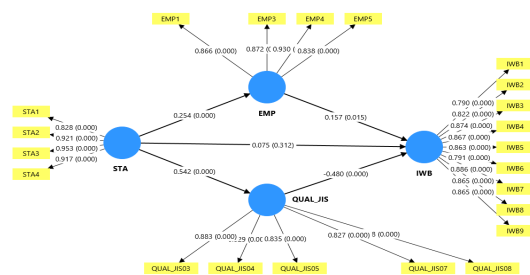
Trong ma trận HTMT bảng 4, mỗi giá trị thể hiện mối tương quan giữa các cấu trúc đều thấp hơn ngưỡng yêu cầu là 0.9 (Hair và cộng sự, 2014), cho thấy rằng tất cả các biến đều có giá trị phân biệt.

4.2. Kiểm định mô hình và các giả thuyết nghiên cứu

4.2.1. Phân tích hệ số đường dẫn

Kết quả phân tích hệ số đường dẫn được sử dụng để kiểm định các giả thuyết trong mô hình nghiên cứu.

Hình 2. Kết quả phân tích hệ số đường dẫn của mô hình



Nguồn: tác giả mô tả từ phần mềm Smartpls 4

4.2.2. Kết quả kiểm định giả thuyết

Bảng 4. Kết quả kiểm định các giả thuyết trong mô hình

Số thứ tự	Nội dung	Kết quả	Original sample (O)
H1	Nhận thức về STARA có mối quan hệ thuận chiều với Khả năng có việc làm (STA -> EMP)	Chấp nhận	0.254
H2	Khả năng có việc làm có mối quan hệ thuận chiều với hành vi làm việc đổi mới (EMP -> IWB)	Chấp nhận	0.157
H3	Nhận thức về STARA có mối quan hệ thuận chiều với hành vi làm việc đổi mới (STA -> IWB)	Bác bỏ	
H4	Nhận thức về STARA có mối quan hệ thuận chiều với sự bất an trong công việc (STA -> QUAL_JIS)	Chấp nhận	0.542
H5	Sự bất an trong công việc có mối quan hệ nghịch chiều với hành vi làm việc đổi mới (QUAL_JIS -> IWB)	Chấp nhận	-0.480
H6	Khả năng có việc làm đóng vai trò trung gian trong mối quan hệ giữa Nhận thức về STARA và hành vi làm việc đổi mới (STA -> EMP -> IWB)	Chấp nhận	0.040
H7	Sự bất an trong công việc đóng vai trò trung gian trong mối quan hệ giữa Nhận thức về STARA và hành vi làm việc đổi mới (STA -> QUAL_JIS -> IWB)	Chấp nhận	-0.260

Nguồn: Tác giả tổng hợp

4.4.3. Thảo luận kết quả nghiên cứu

H1 và H4 được chấp nhận, cho thấy nhận thức về STARA tác động tích cực lên Khả năng có việc làm và sự bất an trong công việc. Phát hiện này phản ánh tác động hai mặt của công nghệ: vừa đem lại tác động tích cực trong phát triển nghề nghiệp, vừa tạo ra những tác động tiêu cực do thay đổi vai trò, yêu cầu công việc hoặc mất đi các lợi ích hiện có. Trong đó, tác động lên sự bất an lớn hơn, phản ánh sự nhạy cảm của người lao động trước rủi ro hơn là cơ hội từ công nghệ.

H2 và H5 được chấp nhận, thể hiện Khả năng có việc làm và sự bất an đều tác động đến hành vi làm việc đổi mới. Trong đó, Khả năng có việc làm có tác động thuận chiều, thể hiện rằng nhân viên tự tin về khả năng nghề nghiệp của mình sẽ chủ động hơn trong việc đề xuất và triển khai các ý tưởng mới. Ngược lại, sự bất an trong công việc có tác động ngược chiều, thể hiện sự lo lắng cho công việc trong tương lai có thể làm giảm động lực tham gia vào các hoạt động đổi mới của nhân viên.

H4 bị bác bỏ, H6 và H7 được chấp nhận, cho thấy nhận thức về STARA không tác động trực tiếp, mà chỉ tác động gián tiếp đến hành vi làm việc đổi mới thông qua khả năng có việc làm và sự bất an trong công việc. Nói cách khác, nhận thức về công nghệ (STARA) tác động đến hành vi đổi mới thông qua cách nhân viên đánh giá vị thế nghề nghiệp và cảm nhận an toàn công việc của mình.

5. Kết luận và khuyến nghị

Về mặt lý thuyết, nghiên cứu đã khẳng định cơ chế tác động kép của nhận thức về công nghệ STARA đến hành vi làm việc đổi mới của người lao động. Kết quả nghiên cứu này đã mở rộng và bổ sung cho các lý thuyết hiện có, như Mô hình TAM (Technology Acceptance Model - TAM) và Lý thuyết Hợp nhất về Chấp nhận và Sử dụng Công nghệ (Unified Theory of

Acceptance and Use of Technology - UTAUT). Các lý thuyết này chủ yếu giả thích việc ứng dụng công nghệ thông qua các yếu tố thuộc về doanh nghiệp, khả năng sử dụng và giá trị mà công nghệ mang lại. Ngược lại, nghiên cứu này chỉ ra rằng việc ứng dụng công nghệ để thúc đẩy người lao động đổi mới và sáng tạo không chỉ là một thách thức kỹ thuật, mà còn phụ thuộc sâu sắc vào suy nghĩ và trạng thái tâm lý của chính người lao động.

Thứ hai, nghiên cứu khẳng định vai trò mới của khả năng có việc làm (KNCVL) và sự bất an trong công việc ở cả hai góc độ: (1) tác động trực tiếp và (2) biến trung gian điều tiết mối quan hệ giữa nhận thức STARA và hành vi đổi mới. Sự kết hợp đồng thời hai biến trung gian mang tính đối lập giúp nghiên cứu này phản ánh rõ hơn cơ chế phản ứng phức tạp trong tâm lý - hành vi của người lao động trước công nghệ.

Về mặt thực tiễn, nghiên cứu này đã cung cấp bằng chứng thực nghiệm cho các nhà quản trị ngân hàng về tác động kép của STARA. Từ đó, nghiên cứu đề xuất một số khuyến nghị cho các ngân hàng và tổ chức trong bối cảnh chuyển đổi số: (1) Truyền thông minh bạch và triển khai công nghệ mới có lộ trình để giảm bất an; (2) Đầu tư phát triển khả năng có việc làm như một “tâm đệm” tâm lý; (3) Xây dựng chính sách nhân sự hỗ trợ cảm xúc và tâm lý trong quá trình chuyển đổi số. Các biện pháp này vừa hạn chế tác động tiêu cực vừa khai thác tối đa lợi ích của công nghệ để thúc đẩy đổi mới.

Tài liệu tham khảo:

- AlEzza, H. S., & Durugbo, C. M. (2022). Systematic review of innovative work behavior concepts and contributions. *Management Review Quarterly*, 72(4), 1171-1208. <https://doi.org/10.1007/s11301-021-00224-x>
- Bernstein, E., & Marklund, S. (2007). The relationship between perceived employability and subsequent health. *Work & Stress: An International Journal of Work, Health & Organisations*, 21(3), 279-292. <https://doi.org/10.1080/02678370701659215>
- Brougham, D., & Haar, J. (2018). Smart Technology, Artificial Intelligence, Robotics, and Algorithms (STARA): Employees' perceptions of our future workplace. *Journal of Management & Organization*, 24(2), 239-257. <https://doi.org/10.1017/jmo.2016.55>
- Chui, M., Manyika, J., & Miremadi, M. (2015). Four fundamentals of workplace automation. *The McKinsey Quarterly*, 29(3), 1-9.
- Corzo, Y., & Contreras-Pacheco, O. (2024). Determinants of innovative behavior from the perspective of individual factors: A conceptual framework. *Intangible Capital*, 20(1), 60-88. <https://doi.org/10.3926/ic.2389>
- Hair, J. F., Jr., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2021). *Primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). Sage.
- Hair, J. F., Jr., Sarstedt, M., Hopkins, L., & Kuppelwieser, V. G. (2014). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM): An emerging tool in business research. *European Business Review*, 26(2), 106-121. <https://doi.org/10.1108/EBR-10-2013-0128>
- Hobfoll, S. E. (2001). The influence of culture, community, and the nested-self in the stress process: Advancing Conservation of Resources theory. *Applied Psychology: An International Review*, 50(3), 337-370. <https://doi.org/10.1111/1464-0597.00062>
- Janssen, O. (2000). Job demands, perceptions of effort-reward fairness and innovative work behaviour. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 73(3), 287-302. <https://doi.org/10.1348/096317900167038>
- Kock, N. (2015). Common method bias in PLS-SEM: A full collinearity assessment approach. *International Journal of e-Collaboration*, 11(4), 1-10. <https://doi.org/10.4018/ijec.2015100101>
- Ma, B., Zhou, Y., Lassleben, H., Ma, G., & Yang, R. (2023). Examining the mediating effects of motivation between job insecurity and innovative behavior using a variable-centered and a person-centered approach. *Frontiers in Psychology*, 14, 1284042. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1284042>
- Niesen, W., Van Hootegeem, A., Vander Elst, T., Battistelli, A., & De Witte, H. (2018). Quantitative and qualitative job insecurity and idea generation: The mediating role of psychological contract breach. *Scandinavian Journal of Work and Organizational Psychology*, 3(1), Article 3, 1-14. <https://doi.org/10.1693/sjwop.36>
- Phi, N. (2025, May 13). Vietnamese banks restructure workforce as demand for digital hire grows. *Hanoi Times*. <https://hanoitimes.vn/vietnamese-banks-restructure-workforce-as-demand-for-digital-hire-grows-697000.html>
- Plastino, E., & Purdy, M. (2018). Game changing value from artificial intelligence: Eight strategies. *Strategy & Leadership*, 46(1), 16-22. <https://doi.org/10.1108/SL-11-2017-0104>
- Raj, M., & Seamans, R. (2019). *Primer on artificial intelligence and robotics*. *Journal of Organization Design*, 8(1), 11. <https://doi.org/10.1186/s41469-019-0050-0>