Н. В. Гарашкина, А. А. Дружинина

КВАЛИТОЛОГИЯ И КВАЛИМЕТРИЯ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ ДЛЯ СПО

Рекомендовано Учебно-методическим отделом среднего профессионального образования в качестве учебного пособия для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования

**Книга доступна на образовательной платформе «Юрайт» urait.ru,
а также в мобильном приложении «Юрайт.Библиотека»**

Москва ■ Юрайт ■ 2020

УДК 364.044(075.32)
ББК 60.9я723
Г20

Авторы:

Гарашкина Наталья Владимировна — профессор, доктор педагогических наук, профессор кафедры социальной работы Педагогического института Тамбовского государственного университета имени Г. Р. Державина;

Дружинина Анастасия Александровна — кандидат педагогических наук, доцент Тамбовского государственного университета имени Г. Р. Державина.

Рецензенты:

Юрина Е. А. — доктор экономических наук, профессор, проректор по научной работе Тамбовского государственного университета имени Г. Р. Державина;

Басов Н. Ф. — доктор педагогических наук, профессор, заведующий кафедрой социальной работы Института педагогики и психологии Костромского государственного университета имени Н. А. Некрасова.

Гарашкина, Н. В.

Г20 Квалитология и квалиметрия в социальной работе : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Гарашкина, А. А. Дружинина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 183 с. — (Профессиональное образование). — Текст : непосредственный.

ISBN 978-5-534-13321-9

Квалитология и квалиметрия — новые научно-прикладные области социальной сферы, активно влияющие на повышение качества жизни населения нашей страны, ее социальное благополучие и социальную безопасность.

Авторы учебного пособия «Квалитология и квалиметрия в социальной работе» представляют актуальную междисциплинарную систему — социальную квалитологию, включающую теории и технологии квалитологии и квалиметрии социальной работы. В приложении пособия даны глоссарий, диагностический инструментарий для оценки качества социальных услуг, примеры заданий и тестов для студентов.

Соответствует актуальным требованиям Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования и профессиональным требованиям.

Издание адресовано студентам образовательных учреждений среднего профессионального образования, а также широкому кругу исследователей, руководителей и специалистов, интересующихся управлением качества в социальной сфере.

УДК 364.044(075.32)
ББК 60.9я723

Все права защищены. Никакая часть данной книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме без письменного разрешения владельцев авторских прав.

© Дружинина А. А., Гарашкина Н. В., 2014
© Дружинина А. А., Гарашкина Н. В., 2019,
с изменениями
© ООО «Издательство Юрайт», 2020

ISBN 978-5-534-13321-9

Оглавление

Введение.....	5
Глава 1. Теоретические подходы к квалитологии и квалиметрии	9
1.1. Квалитология — наука о качестве	9
1.2. Квалиметрия — научная область оценки качества	25
<i>Вопросы и задания для самоконтроля</i>	<i>33</i>
Глава 2. Технологические аспекты квалиметрии.....	34
2.1. Квалиметрические технологии.....	34
2.2. Квалиметрическое шкалирование	40
2.3. Технологии определения показателей качества	47
<i>Вопросы и задания для самоконтроля</i>	<i>52</i>
Глава 3. Основы социальной квалитологии и квалиметрии	53
3.1. Сущность и особенности социальной квалитологии и квалиметрии	53
3.2. Модели обеспечения качества услуг в социальной сфере	64
3.3. Система обеспечения качества социальных услуг.....	72
3.4. Подходы к понятиям качества, эффективности и результативности в социальной работе.....	82
<i>Контрольные вопросы и задания.....</i>	<i>90</i>
Глава 4. Оценка эффективности и качества в социальной работе	92
4.1. Выбор критериев и показателей оценки эффективности и качества в социальной работе.....	92
4.2. Технология оценки эффективности в социальной работе....	102
4.3. Независимая оценка качества социальных услуг	106
4.4. Разработка критериев и показателей оценки эффективности оказания социальных услуг на региональном и муниципальном уровнях.....	115
4.5. Оценка эффективности социального проекта	122

4.6. Квалиметрические методы и технологии в социальной работе.....	132
<i>Вопросы и задания для самоконтроля</i>	141
Рекомендуемые источники	143
Приложение 1. Примеры диагностического инструментария для проведения оценки качества услуг.....	149
Приложение 2. Методики специфического социального диагностирования, применяемые в социальных службах	168
Приложение 3. Примеры тестовых заданий, определяющие квалиметрическую компетентность студента.....	170
Приложение 4. Глоссарий.....	174

Введение

Внедрение квалитологии и квалиметрии является значимым направлением современной социальной работы, инструментом, влияющим на качественное развитие общества, государства, социальной сферы, социальных служб. В современных условиях актуализируется научно обоснованная политика повышения качества как условие внедрения социальных инноваций в различные сферы. Качество оказания спектра социальных услуг — индикатор успешности современной социальной организации, профессиональная миссия специалистов и руководителей. Социальная работа становится проводником качества жизни общества и уровня жизни каждого человека. Это указывает на важность квалитологии как целостной науки о качестве и социальной квалиметрии как научно-прикладной области, обеспечивающей оценку качества социальных услуг. Для отечественной социальной работы внедрение квалитологического знания важно, так как усиливаются требования к качеству организации деятельности социальных служб, к эффективности оказания социальной поддержки, помощи населению, обеспечению достойного уровня жизни человека со стороны общества, государства и самого клиента социальной организации.

Социальная работа нацелена на решение всей совокупности проблем в системе «личность — общество». Расширяющееся поле социальных проблем человека, гуманистические тенденции в обществе и цифровизация экономики актуализируют значение организации качественной социальной работы, обеспечивающей результативность и одновременно заботу о человеке в современном обществе, социальном государстве.

Современная социальная работа — это система гуманистической профессиональной и непрофессиональной деятельности, направленной на удовлетворение социально гарантированных и личностных интересов, потребностей и прав различных, прежде всего, социально проблемных групп населения, на соз-

дание условий, способствующих усилению способности людей к социальной адаптации, социальному функционированию и позитивному социальному развитию. Профессиональными субъектами социальной работы являются руководители и специалисты социальных служб, социальных и образовательных организаций.

Стандартизация профессиональной деятельности позволяет конкретизировать и четко формулирует требования к компетентностному профилю кадров социальных служб, который включает квалитологическую и квалиметрическую компетенции.

Квалиметрическая компетентность согласно профессиональному стандарту «Специалист по социальной работе» проявляется в способности осуществлять оценку качества социальных услуг на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации, а также в способности и готовности к разработке и использованию методов социальной квалиметрии в процессе социально-проектной и организационно-управленческой деятельности.

В профессиональном стандарте «Специалист по социальной работе» выделена квалиметрическая трудовая функция — контроль качества и эффективности социального обслуживания граждан и предоставления мер социальной поддержки. С ней связаны и обеспечивающие квалиметрическую деятельность профессионала трудовые функции:

— прогнозирование и проектирование реализации социального обслуживания, объема и качества оказываемых социальных услуг, мер социальной поддержки;

— организация деятельности подразделения (группы специалистов) по реализации социальных услуг и мер социальной поддержки;

— подготовка предложений по формированию социальной политики, развитию социальной помощи и социального обслуживания населения¹.

Для выполнения квалиметрической функции студенты должны освоить:

трудовые действия

— навыки выявления и измерения показателей качества социального обслуживания и мер социальной поддержки;

¹ Профессиональный стандарт «Специалист по социальной работе»: утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 22 октября 2013 г. № 571н.

- оценки качества социального обслуживания;
- выявления и измерения показателей эффективности социального обслуживания;
- оценки эффективности социального обслуживания и мер социальной поддержки;

необходимые умения

- разрабатывать критерии качества предоставляемых услуг и мер социальной поддержки;
- анализировать и оценивать процесс и результаты реализации социальных услуг и социальной поддержки на индивидуальном уровне;
- использовать различные виды опросов населения и экспертных опросов, направленных на выявление качества и эффективности предоставляемых услуг и мер социальной поддержки;
- анализировать результаты оказания социальных услуг на региональном и муниципальном уровнях, а также на уровне социальных групп;
- представлять результаты профессиональной деятельности в виде качественных и количественных данных;

необходимые знания

- основы организации профессиональной деятельности, контроля качества предоставления социальных услуг;
- национальные стандарты Российской Федерации в области социального обслуживания;
- методы количественной оценки качества предоставления социальных услуг и мер социальной поддержки;
- принципы и правила проведения опросов населения и экспертных опросов, направленных на выявление качества и экспертизы;
- способы и возможности использования данных социологических опросов, статистики, анализа отчетности учреждений и организаций, эффективности предоставляемых услуг и мер социальной поддержки;
- методы обработки данных эмпирических исследований, предоставления их в числовой, табличной, графической и т. п. форме.

Данные компетенции формируются в процессе многоуровневой подготовки будущих кадров социальных служб, они обеспечиваются различными учебными дисциплинами, системно

квалитологическая и квалиметрическая компетентность развивается в ходе следующих учебных дисциплин:

— «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг»;

— «Квалитиология в социальной работе».

Разрабатывая теоретические и технологические аспекты в области квалитологии и квалиметрии социальной работы, авторы опирались на подходы, предлагаемые в учебных, учебно-методических пособиях Г. Г. Азгольдова, А. Г. Варджапетян, Н. В. Кузнецовой, А. И. Субетто, Л. В. Топчий, В. К. Федюкина, Е. Р. Ярской-Смирновой.

Авторы надеются, что данное пособие будет полезно для студентов — будущих специалистов социальной работы, а также для исследователей и практиков социальной сферы. Освоение социальной квалитологии и квалиметрии позволит создать базу для разработки показателей оценки качества, квалиметрических методик в социальной работе, создания новых моделей и технологий обеспечения качества социальных услуг населению.

Глава 1

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К КВАЛИТОЛОГИИ И КВАЛИМЕТРИИ

Качество — это еще не познанное количество.

Д. Б. Юдин

1.1. Квалитология — наука о качестве

Все создаваемое человеком за определенное время, все, с чем он взаимодействует в повседневной жизни в процессах потребления и товарообмена, можно представить совокупностью четырех ресурсных элементов: продукция, услуги, информация, энергия. Каждый из этих экономических ресурсов характеризуется с помощью фундаментальных величин: количество, затраты, качество (рис. 1).

Фундаментальные характеристики величин		
Количество (в принятых единицах измерения)	Затраты на производство, распределением потребление единицы этого количества	Качество единицы количества

Рис. 1

Количество — основа расчетов в базе технологических дисциплин и практик; затраты — основа комплексных расчетов в экономических дисциплинах и отраслях.

Качество — предмет научной области квалитологии, при этом оценка качества продукции, услуг, информации, энергии является предметом квалиметрии (как научной и теоретической областей и прикладного инструментария).

Эффективное управление функционированием и развитием экономических и социальных систем связано с повышением качества жизни населения.

В современной ситуации обобщающее понятие «качество жизни населения» как характеристика результата эффективного социального управления на всех уровнях менеджмента взаимосвязана с процессами повышения и оценки качества деятельности управленческих структур в социальной сфере. Оценка качества становится в современной социальной работе приоритетным направлением деятельности каждого специалиста и руководителя социальной организации. Эта сложная аналитическая деятельность является компонентом управленческой, политической, законодательной деятельности с учетом введения международных стандартов качества.

Во-первых, руководитель любого уровня социальной сферы, политик, законодатель, принимающие решения, влияющие на качество жизни населения, на практике осуществляет ряд функций, включая контрольно-аналитическую, экспертную.

Во-вторых, повышение информационных потоков, цифровизация социальной сферы усиливает потребность в количественном оценивании качества, в оперативном управлении качеством. Руководитель любого уровня социальной сферы должен уметь количественно оценивать качество в различных профессиональных ситуациях, например, делая выбор лучшего по качеству продукта, ресурса при осуществлении государственных закупок; определяя организационно-административную модель структуры управления конкретным социальным процессом или деятельности всей службы.

В-третьих, количественное оценивание качества необходимо руководителю при решении социально-экономических задач при экспертизе факторов, влияющих на качество жизни (социальные, экологические, эргономические, эстетические и др.).

Повышение качества — одна из важнейших социально-экономических и политических задач на современном этапе развития общественного производства. Эффективным механизмом решения этой задачи является освоение квалитологических отраслей и внедрение в практику деятельности социальных организаций и учреждений квалитметрии как базиса системы менеджмента качества услуг.

Проблемы, связанные с качеством, стали предметом интенсивных исследований, проводимых в такой научной отрасли

знаний, как квалитология, в которой изучаются закономерности получения информации о качестве объекта на всех этапах его жизненного цикла.

Квалитологический подход — это интегративный научный методологический подход, сформированный на основе синтеза теорий, исследующих в разных контекстах свойства и качества создаваемых объектов и процессов. Базовое отличие квалитологического подхода от других в том, что он исследует не отдельные свойства и отношения в управлении качеством, а в целом качество с учетом его многообразных проявлений.

Понятие качества трактуется квалитологией с системно-структурных позиций как совокупность свойств и как сложное свойство, адекватное этой совокупности.

Методологически квалитологический подход применительно к управленческой области исследований включает:

— определение системы идей, законов, закономерностей, принципов и комплекса требований как основы изучения качества;

— выявление, содержательную характеристику и структуризацию понятия «качество»;

— обоснование процессуально-параметрического базиса измерения и оценивания качества, включающего отбор показателей измерения, шкалирование, сбор данных измерения, обработку полученных результатов и их интерпретацию.

Применение квалитологии обеспечит четкость в понимании исходных данных, исследовательских задач и их решений, обеспечит интерпретацию полученных результатов, прогноз эффективного управления, нацеленного на повышение качества (рис. 2).

Условием успешной реализации квалитологического подхода в практику деятельности организаций является наличие управленцев новой формации, мыслящих и действующих в категориях «качество жизни», «качество деятельности», «качество управления», принимающих опережающие управленческие решения, обладающих квалитологической культурой.

Квалитологическая культура является неотъемлемой частью процессов квалитативизации управления (менеджмента) (рис. 3).

Применение квалитологического подхода позволяет определять:

1) качество как иерархическую совокупность свойств на всех уровнях;

2) его свойства и соотносить их со специфическими шкалами измерения;

3) каждому свойству два параметра (характеристик) — весомость и значимость;

4) весомость всех свойств одного уровня как величины постоянной;

5) комплексную оценку качества как его оценку в целом

Рис. 2

На основе применения квалитологического подхода в управленческой деятельности руководитель или служба менеджмента качества:

— видит и структурирует ситуацию, относящуюся к оценке, обеспечению и управлению качеством;

— владеет количественными и неколичественными методами и алгоритмами оценивания качества разнообразных объектов;

— определяет эталоны и критерии качества;

— использует разные средства и инструменты оценки качества, а также методы решения оценочных задач для конкретных видов деятельности;

— осуществляет многовариантные оценки процессов;

— применяет методы квалитметрии, статистического контроля, обеспечения управления качеством процессов

Рис. 3

А. И. Субетто выделил методологический квалитологический принцип триединства: теории качества, теории измерения и оценки качества и теории управления качеством¹.

¹ Субетто А. И. Сочинения. Ноосферизм: В 13 т. Т. 8: Квалитативизм: философия и теория качества, квалитология, качество жизни, качество человека и качество образования. Кн. 1 / под ред. Л. А. Зеленова. СПб.—Кострома : КГУ им. Н. А. Некрасова, 2009.

Структурными компонентами квалитологии являются теория качества, теория управления качеством, менеджмент качества, система качества и квалиметрия (рис. 4).

Квалитология			
Теория качества	Система качества	Теория управления качеством, менеджмент качества	Квалиметрия

Рис. 4

Понятие «качество» является базовой категорией квалитологии и ее базовых научных составляющих.

Философы отмечают, что качество связано со всеми сторонами мироздания и является базовым фактором устойчивости деятельности человека и общества; это характеристика, имеющая ключевое значение для понимания сущности человека, духовной культуры, обеспечивающая целостность природного и социального мира и его многообразие.

Древнегреческий мыслитель Аристотель первый определил категорию «качество» как то, что существует само по себе и образует качество. Качество стоит на втором месте после сущности (рис. 5).

Качество с позиции Аристотеля		
Видовое отличие сущности	Характеристика состояния сущности	Свойство любой вещи

Рис. 5

В данном случае категория «качество» проявляется в устойчивости предмета, его отличии от других вещей, состоянии и свойствах, которые способны изменяться и переходить друг в друга.

Идея системного понимания качества принадлежит Г. Гегелю и К. Марксу.

В философской системе Г. Гегеля исходными логическими моментами бытия выступают качество, количество и мера. Тожественная с бытием определенность, так что нечто перестает быть тем, что оно есть, когда оно теряет свое качество; количество — внешняя характеристика бытия, безразмерная

для него определенность. Третья ступень бытия — мера — есть единство первых двух, качественное количество.

Г. Гегель диалектически определил взаимоотношаемость качества и количества. Понимание соотношения качества и количества позволило интенсифицировать развитие функционального подхода к качеству как выражению его через количественные показатели.

В исследованиях отечественных философов значительное внимание уделялось проблеме качества, ее ценностной значимости и системности; взаимосвязи и наличия субъекта, его сознания и самосознания с обязательностью качеств как характеристик субъекта.

Для современного понимания качества важной является позиция русских философов о качестве человеческого бытия. В. С. Соловьев связывал качество жизни человека с духовностью, Н. А. Бердяев — с творчеством. И. А. Ильин связывал качество человека с судьбой России и русской культурой, он отмечал, что «качество необходимо России; это верные, волевые, знающие и даровитые люди; крепкая и гибкая организация; напряженный и добросовестный труд; выработанный перво-сортный продукт, высокий уровень жизни»¹.

Исторический подход показывает, что термин «качество» развивался в рамках двух отдельных областей:

— научной (качество было и остается одной из важнейших категорий философии и других наук);

— практической (качество — важное понятие любой отрасли производства).

Это обуславливает различные трактовки понятия «качество» (рис. 6).

Качество		
Сущностная определенность объекта (предмета, явления или процесса), в силу которой он является данным, а не другим объектом	Один из существенных признаков, свойств, особенностей, характеризующих данный объект	Совокупность свойств объекта, проявляющихся в процессе его использования (функционирования, применения, потребления, эксплуатации) по назначению

Рис. 6

¹ Ильин И. А. Спасение в качестве // Русский колокол. 1928.

Первая трактовка была основной в течение многих столетий, и только в XX в. она постепенно стала выходить из практического употребления.

Вторая трактовка применяется в смысле термина «свойство».

Третья трактовка отражает характеристику объекта, позволяющую определить его с учетом всех свойств и в количественной форме, а также его практическую ценность.

Последняя трактовка в настоящее время является приоритетной. Это связано с научно-техническим прогрессом, массовыми объемами производства товаров одного и того же назначения. Соответственно, появляется практическая потребность в различных методиках количественного оценивания качества, а, следовательно, в специальной отрасли квалитологии — квалитметрии, научно обеспечивающей данные методики.

Качество — сложное свойство, представляющее собой совокупность всех тех и только тех свойств, которые характеризуют получаемые при потреблении объекта результаты (как желательные, положительные, так и нежелательные, отрицательные).

С данным пониманием качества связаны следующие требования:

1) к числу свойств, формирующих качество, не относятся свойства, проявляющиеся в процессе производства (создания, формирования, изготовления) объектов;

2) весь жизненный цикл объекта условно считается состоящим только из двух обобщенных этапов — производства и потребления;

3) к числу свойств, формирующих качество, не относятся свойства, характеризующие затраты на производство и потребление объекта.

Эти требования относятся к предметам труда, для объектов других типов, например — услуги, работы, должны быть даны несколько иные пояснения. Анализируя качество объекта, необходимо абстрагирование от конкретной технологии производства объекта. В реальных ситуациях важно учитывать результаты и затраты. Измеряя качество, необходимо определять и экономичность.

Экономичность — сложное свойство, представляющее собой совокупность всех тех и только тех свойств, которые характеризуют понесенные обществом при производстве и потреблении объекта затраты.

Из сопоставления терминов «качество» и «экономичность» следует вывод о том, что все множество свойств объекта может быть разделено на два непересекающихся подмножества: 1) свойства, образующие качество объекта; 2) свойства, образующие его экономичность.

Потребителей объекта интересует и качество объекта, и его экономичность. Соответственно в квалиметрии возникла необходимость иметь характеристику, учитывающую все множество свойств объекта, связанных с получаемыми при потреблении объекта результатами (качеством), и с понесенными при этом затратами (экономичностью). Эта характеристика получила название «интегральное качество».

Интегральное качество — наиболее сложное свойство объекта, представляющее собой совокупность свойств качества и экономичности (т. е. результата и затрат).

На практике часто встречаются не абсолютные, а относительные термины, такие как эффект, потребительная стоимость, полезность и др.

Ряд исследователей предлагают рассматривать «экономичность» как затраты, стоимость, совокупная стоимость, приведенные затраты, а «интегральное качество» как эффективность¹.

Количественное оценивание качества (или интегрального качества) — процесс, на выходе которого получается в комплексной, количественной форме информация о качестве (или интегральном качестве) объекта с учетом не отдельных, а одновременно всех его свойств.

В практике чаще используют термин «качество», если специально не оговорено применять вместо термина «качество» термин «интегральное качество».

¹ Хораськина Н. С. Философия качества как стратегия развития России // Вестник Чувашского университета. 2008.

Эволюция в понимании происходит и по отношению к таким понятиям, как качество работы и качество проекта. Она связана со стандартизацией.

Так, ГОСТ 15467-79 «Управление качеством продукции. Основные понятия. Термины и определения» (введен в действие постановлением Госстандарта СССР от 26 января 1979 г. № 244) дает различные понятия для качества в производственно-техническом смысле (рис. 7).

Качество продукции	совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением
Показатель качества продукции	количественная характеристика одного или нескольких свойств продукции, входящих в ее качество, рассматриваемая применительно к определенным условиям ее создания и эксплуатации или потребления
Единичный показатель качества продукции	показатель качества продукции, характеризующий одно из ее свойств
Определяющий показатель качества продукции	показатель качества продукции, характеризующий несколько ее свойств
Комплексный показатель качества продукции	показатель качества продукции, по которому принимают решение оценивать ее качества
Интегральный показатель качества продукции	показатель качества продукции, являющийся отношением суммарного полезного эффекта от эксплуатации или потребления продукции к суммарным затратам на ее создание и эксплуатацию или потребление

Рис. 7

Качество может рассматриваться:

- во-первых, как одно свойство, признак, особенность предмета, явления или единичное качество;
- во-вторых, как обобщенная характеристика, суммирующая все отдельные свойства предмета или явления, что как раз относится к понятиям интегрального качества (качество, определяемое совокупностью всех функциональных, эстетических и экономических свойств).

Важным направлением современной квалитологии является теория управления качеством. Рассмотрим наиболее важные подходы и принципы из данной теории с позиции ее ценности для социальной работы как вида профессиональной деятельности.

Э. Деминг сформулировал 14 принципов, которые стали основой для развития теории управления качеством, менеджмента качества (рис. 8)¹.

Дж. Джуран является автором концепции *AQI (Annual Quality Improvement)* — «ежегодного улучшения качества» (рис. 9)².

По Дж. Джурану, триада качества включает:

- 1) планирование качества (все мероприятия должны планироваться, чтобы создать возможность контроля за их выполнением);
- 2) контроль качества, который является обязанностью операторов, следящих за технологическим процессом и выявляющих отклонения от заданных параметров;
- 3) улучшение качества, которое должно происходить постоянно.

А. Фейгенбаум сформулировал концепцию комплексного управления качеством (*Total Quality Control — TQC*). Главным положением этой концепции является мысль о всеохватности управления качеством, которое должно затрагивать все стадии создания продукции и все уровни управленческой иерархии предприятия. А. Фейгенбаум считает, что эффективное управление факторами, влияющими на качество, предполагает необходимость постоянного контроля³.

¹ Михайлова Н. В., Федорова Л. А. Концепции У. Э. Деминга — «Опорные точки» современной системы Всеобщего управления на основе качества // Век качества. 2012. № 5—6.

² Шурип К. В., Воробьев А. Л., Косых Д. А. Управление качеством в историко-философском аспекте. Оренбург, 2013.

³ Там же.