

عائشة أحمد حلمي . معايير نظم إدارة الوثائق (MSR) الصادرة عن المنظمة الدولية للتوحيد القياسي (ISO) : دراسة تحليلية تطبيقية/ عائشة أحمد حلمي ؛ إشراف سلوى على ميلاد ، دينا محمود عبد اللطيف . - القاهرة : ع.أ. حلمي ، ٢٠٢٣ . - أطروحة دكتوراه ، قسم الوثائق والمكتبات والمعلومات (شعبة الوثائق) كلية الدراسات الانسانية ، جامعة الأزهر .

عرض

عائشة أحمد حلمي

قسم المكتبات والوثائق والمعلومات
كلية الدراسات الانسانية - جامعة الأزهر
aisha.helmy@azhar.edu.eg

المخلص

تعتبر الإدارة الجيدة للوثائق والمعلومات أمرًا أساسيًا لأي هيئة تعمل بشكل جيد، حيث أن الإدارة الجيدة تدعم وظائف وأنشطة وإجراءات الأعمال، وتوفر أساسًا لتقديم الخدمات بكفاءة، كما إنها توفر آلية للهيئات للاحتفاظ بالأدلة على قراراتها وإجراءاتها للرجوع إليها في المستقبل ولدعم استمرارية الأعمال وإدارة ومعالجة المخاطر، فممارسة إدارة الوثائق الجيدة هي ببساطة ممارسة أعمال جيدة.

مما لا شك فيه أن التوحيد القياسي يحتل مكانة رئيسية في إدارة الوثائق. فالمعايير هي أداة مراقبة للأنشطة التنظيمية، تعزز التبادل الفعال للمعرفة بين المجتمعات الأرشيفية على المستويين الوطني والدولي. وهي أيضاً وسيلة لنشر الابتكارات التكنولوجية وكذلك تقييم الامتثال لمتطلبات الجودة المقبولة عموماً.

تتناول هذه الدراسة مساهمة سلسلة معايير الأيزو "نظم إدارة الوثائق" ISO-MSR 30300 في تصميم وتنفيذ وإنشاء وصيانة واستدامة وتطوير وتحسين نظم إدارة الوثائق، فضلاً عن دورها في إنشاء نظام توحيد دولي لأساسيات ومنهجيات ومفردات وممارسات إدارة الوثائق؛ وتشمل الدراسة النقاط التالية:

- نشأة وتطور نظام التوحيد القياسي الدولي لإدارة الوثائق
- المبادئ الأساسية والمصطلحات والمفردات الخاصة بإدارة الوثائق.
- هيكل ومكونات نظام إدارة الوثائق (MSR) وفقاً لمعيار (ISO 30300)
- مساهمة سلسلة معايير نظم إدارة الوثائق (ISO 30300) في دعم تنفيذ نظم الوثائق الحديثة.

الكلمات الدالة :

معايير نظم إدارة الوثائق، سلسلة معايير الأيزو ٣٠٣٠٠، منهجيات إدارة الوثائق، حوكمة نظم إدارة الوثائق.

المقدمة :

تعد الإدارة الجيدة للوثائق والمعلومات أمرًا أساسيًا لأي هيئة "جهة" تعمل بشكل جيد، فالوثائق لا غنى عنها للتشغيل الفعال والاقتصادي للهيئات "الجهات"، فهي بمثابة ذاكرة تنظيمية ودليل على الأحداث

الماضية وأساس للعمل في المستقبل. فعند إنشاء الوثائق وصيانتها وحفظها بطريقة منهجية ومنظمة، فإنها تمثل أصولاً "Assets" هائلة لأي هيئة "جهة"، كما أن الإدارة الجيدة للوثائق تدعم وظائف وأنشطة وإجراءات الأعمال، وتوفر أساساً لتقديم الخدمات بكفاءة، كما أنها توفر آلية للهيئات "الجهات" للاحتفاظ بالأدلة على قراراتها وإجراءاتها للرجوع إليها في المستقبل ولدعم استمرارية الأعمال، فممارسة إدارة الوثائق الجيدة هي ببساطة ممارسة أعمال جيدة.

ومما لا شك فيه أن إدارة الوثائق تعتبر إحدى الركائز الأساسية التي أسهمت بشكل كبير في تطور الإدارة الحديثة سواء أكان ذلك باتباع الأساليب التقليدية أو استخدام وسائل التقنية الحديثة المتمثلة في البرمجيات وقواعد البيانات، حيث تتمثل الوظيفة الأساسية لإدارة الوثائق في تسهيل التدفق الحر للوثائق عبر الهيئة "الجهة" بأكملها. والأهم من ذلك، فإن الوظيفة الحيوية لإدارة الوثائق هي التأكد من أن وثائق الهيئة "الجهة" آمنة للرجوع إليها في المستقبل ولدعم استمرارية الأعمال. وقد دفعت الرغبة في الوصول السلس والسهل لموارد المعلومات وإدارة الوثائق إلى تبني نظم وتقنيات ومعايير تسمح بتسهيل وتسيير وتنظيم هذه الوثائق. وجدير بالذكر أن المعايير القياسية التي طوّرتها المنظمة الدولية للتوحيد القياسي الأيزو (ISO) هي الأساس العام للتجارة العالمية، والتي يمكن من خلالها إدارة الجودة وتوكيدها وضمانها، وتحقيق جودة الإنتاج، فضلاً عن مراقبة الأداء والقياس والتقييم، وبذلك يتم التطوير والتحسين المستمر. وتتضح أهمية المعايير في مجال إدارة الوثائق والأرشيف، باعتبارها مواصفات محددة تصدرها هيئات دولية متخصصة في المجال بناءً على تجارب مجمعة، وهدفها الوصول بتطبيقها إلى أقصى درجات الخدمة، أي إلى الجودة الشاملة لأداء الخدمات، وتكون هذه المواصفات مقبولة من قبل هيئات القياس، كما أنها تهدف إلى توحيد أساليب وطرق العمل، وتضمن الجودة والسلامة والموثوقية والكفاءة. وجدير بالذكر أنه قد برزت أهمية إدارة الوثائق بصدور معايير نظم الإدارة المختلفة (ISO/MSS) مثل، سلسلة معايير ISO 9000 وسلسلة معايير ISO 27000 وسلسلة معايير ISO 14000 وغيرها، والتي أكدت على أهمية المعلومات ودورها في كل الهيئات "الجهات" أياً كان طبيعة عملها أو حجمها، فضلاً عن أن هذه المعايير قد اعتبرت التوثيق أمراً أساسياً لنجاح أي هيئة "جهة" وحصولها على شهادات جودة دولية.

سلسلة معايير نظم إدارة الوثائق (ISO-MSR 30300):

تم إعداد سلسلة المعايير الدولية "نظم إدارة الوثائق ISO-MSR" من قبل اللجنة الفنية للمعلومات والتوثيق ISO/TC46 واللجنة الفرعية SC11 لإدارة الوثائق والأرشيف حيث تتضمن هذه السلسلة ثلاثة معايير كما هو موضح من الشكل التالي شكل (1):



شكل (١) مكونات سلسلة معايير نظم إدارة الوثائق (ISO MSR 30300) ومجال كل معيار

وتهدف سلسلة معايير نظم إدارة الوثائق ISO-MSR 30300 إلى توفير إطار عمل محوكم لإدارة المعلومات وإنشاء الوثائق ومراقبتها، حيث تقدم سلسلة المعايير الدولية ISO- MSR 30300 طرق ومتطلبات موحدة ومقننة لتنفيذ نظام إدارة الوثائق بناءً على منهجية علمية منظمة، وبما يتماشى مع الأهداف والاستراتيجيات التنظيمية العامة للهيئة "الجهة" أياً كان حجمها أو قطاعها أو طبيعتها نشاطها. وكذلك من أجل دعم تنفيذ مشروعات التحول الرقمي التي أصبحت أمراً حتمياً بالنسبة لجميع الهيئات "الجهات".

أولاً: مشكلة الدراسة:

تفتقر الهيئات "الجهات" على اختلاف أحجامها وأنشطتها ومجالها إلى نظم لإدارة وثائقها معتمدة على معايير محددة تساعد في جودة أدائها، خاصة وأن الانتقال من النظم التقليدية إلى النظم الرقمية أصبح أمراً حتمياً بالنسبة لجميع الهيئات "الجهات"، كما أن تطور النظم التكنولوجية، وظهور تقنيات حديثة أهمها تقنية الذكاء الاصطناعي AI وتقنية البلوك تشين Blockchain والحوسبة السحابية Cloud-Computing وإنترنت الأشياء IOT وغيرها، وتغير بيئة العمل من العمل بمقر الهيئة "الجهة" إلى اضطرار العاملين (الموظفين) لأداء مهامهم في أي وقت ومن أي مكان "Remotely"، كل ذلك أدى إلى تغيير البنية التحتية التكنولوجية IT Infrastructure، وأصبح من المهم أكثر من أي وقت مضى تنفيذ نظام متكامل لإدارة الوثائق (MSR) يعتمد على منهجية وسياسة وممارسات موحدة.

كما تبرز مشكلة الدارسة في أنه حتى الآن الوعي بإدارة الوثائق في الهيئات "الجهات" الحالية ما زال منعدهماً، فلا بد من التأكيد على أهمية نظم إدارة الوثائق التي تحكمها معايير محددة حتى تتوحد السياسات والوظائف والأنشطة في الهيئات "الجهات"، وبالتالي تسهل مهمة تطبيق نظم الإدارة التي تناسب وتلائم العمل داخل الهيئات "الجهات". لذلك تتناول الدراسة تحليل وتطبيق سلسلة معايير (نظم إدارة الوثائق ISO/MSR 30300) التي يمكن تطبيقها على جميع أنواع نظم الوثائق التقليدية والإلكترونية والهجينة، حيث أنها تضع مبادئ وأسس وسياسات إدارة الوثائق في جميع الهيئات "الجهات" أياً كان حجمها أو طبيعة عملها.

ثانياً: أهمية الدراسة:

ترجع أهمية دراسة هذه المعايير (نظم إدارة الوثائق ISO/MSR 30300) إلى:

- يعتمد النجاح التنظيمي لأي هيئة "جهة" بشكل رئيس على تصميم وإنشاء نظام إدارة للوثائق يعمل على تحسين الأداء باستمرار مع تلبية احتياجات جميع الأطراف المعنية، حيث تقدم نظم الإدارة أفضل الممارسات والمنهجيات لإدارة الموارد واتخاذ القرارات التنفيذية التي تهدف إلى مساعدة الهيئات "الجهات" على تحقيق أهدافها، ومن هنا تبرز أهمية دراسة هذه المعايير.
- تعد إدارة الوثائق وحفظها واسترجاعها بشكل سريع وآمن من أهم التحديات التي تواجه المؤسسات والشركات والجهات مهما كان حجمها أو طبيعة عملها. ونظراً لأن الانتقال من نظم إدارة الوثائق التقليدية إلى النظم الرقمية أصبح أمراً لا مفر منه لجميع الهيئات "الجهات"، فإنه من المهم أكثر من أي وقت مضى تطبيق نظم إدارة الوثائق، لذلك فإن معايير نظم إدارة الوثائق لها أهمية كبيرة في تحقيق الحفظ والاسترجاع الجيد.
- إن إنشاء الوثائق وإدارتها بشكل فعال جزء لا يتجزأ من أنشطة أي هيئة "جهة"، فهي تؤدي إلى زيادة كفاءة العمل واستمراره وتمكين المساءلة وإدارة المخاطر. كما أنها تمكن الهيئة "الجهة" من الاستفادة من قيمة موارد المعلومات الخاصة بها كأصول استراتيجية والمساهمة في الحفاظ عليها لأغراض الحفظ الدائم مع الأخذ في الاعتبار التحديات البيئية والتقنية.
- دراسة ونشر الوعي بهذه المعايير يساعد الهيئات الحكومية وغير الحكومية في تطبيق تلك المعايير للوصول إلى الكفاءة في الإدارة وبالتالي إلى الجودة الشاملة.

ثالثاً: أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحديد المتطلبات الرئيسية والإجراءات اللازمة لتصميم وتنفيذ وتطوير نظام متكامل لإدارة الوثائق، يمكن أن تطبقه أي هيئة "جهة" مهما كان حجمها أو طبيعة عملها وذلك من أجل دعم الهيئات "الجهات" لتحقيق سيطرتها على الوثائق والمعلومات وتحقيق استراتيجياتها وأهدافها.

ولضمان تحقيق هذا الهدف سيتم القيام بالآتي:

- دراسة سلسلة معايير نظم إدارة الوثائق ISO-MSR 30300 وتحليلها لكي تعد للتطبيق.
- إبراز أهمية المبادئ التي تطرحها هذه المعايير.
- تحديد المتطلبات اللازمة لتصميم وإنشاء نظام موحد متكامل لإدارة الوثائق يمكن تطبيقه في أي هيئة "جهة".
- وضع قواعد لقياس ومراقبة جودة أداء نظم إدارة الوثائق بهدف تطويرها من خلال سلسلة معايير نظم إدارة الوثائق (MSR).

- إيضاح علاقة معايير نظم إدارة الوثائق MSR بالمعايير الصادرة عن اللجنة الفنية للوثائق والمعلومات ISO/TC 46/SC 11.
- إيضاح التكامل بين معايير نظم إدارة الوثائق (MSR) ومعايير الإدارة الأخرى (MSS).
- الخطوات الفعلية والإرشادات التوجيهية لتطبيق معايير نظم إدارة الوثائق (MSR).

رابعاً: تساؤلات الدراسة:

- في ضوء الأهداف السابقة ستحاول الدراسة الإجابة على التساؤلات الآتية:
- ما مكونات معايير نظم إدارة الوثائق (MSR)؟
- ما المبادئ التي تطرحها معايير نظم إدارة الوثائق (MSR)؟
- ما المتطلبات اللازمة لتصميم وتنفيذ نظام إدارة الوثائق؟
- ما قواعد قياس ومراقبة جودة أداء نظم إدارة الوثائق بهدف تطويرها من خلال سلسلة معايير نظم إدارة الوثائق (MSR)؟
- ما علاقة معايير نظم إدارة الوثائق (MSR) بالمعايير الصادرة عن اللجنة الفنية للوثائق والمعلومات ISO/TC 46/SC 11؟
- كيف تتكامل معايير نظم إدارة الوثائق (MSR) مع معايير الإدارة الأخرى (MSS)؟
- ما الخطوات الفعلية والإرشادات التوجيهية لتطبيق معايير نظم إدارة الوثائق (MSR)؟

خامساً: حدود الدراسة:

تتناول هذه الدراسة تحليل وتطبيق سلسلة المعايير الصادرة عن المنظمة الدولية للتوحيد القياسي (ISO) وهي بعنوان نظم إدارة الوثائق (ISO- MSR 30300)، وذلك في إطار الحدود التالية:

الحدود الموضوعية:

- تغطي هذه الدراسة جميع الجوانب التي تعالج سلسلة المعايير الدولية "نظم إدارة الوثائق ISO MSR Standards" موضوع الدراسة، وهي:
- إدارة الوثائق (المصطلحات، والمبادئ، والنظم، والأهمية، والخصائص).
- مبادئ وأسس وهيكل المعيار الدولي "ISO 30300".
- مبادئ وأسس وهيكل المعيار الدولي "ISO 30301".
- مبادئ وأسس وهيكل المعيار الدولي "ISO 30302".
- المعايير الدولية ذات الصلة الصادرة عن المنظمة الدولية للتوحيد القياسي ISO.

الحدود المكانية:

دراسة سلسلة المعايير الدولية نظم إدارة الوثائق "ISO MSR 30300" بهدف تحليلها وإيضاح أهميتها لجميع الهيئات، بالإضافة إلى إبراز الدور الذي تلعبه هذه المعايير في علوم إدارة الوثائق من توحيد للمصطلحات والممارسات والمنهجيات الخاصة بكل من نظم الوثائق، والعمليات الفنية وأدوات الضبط والتحكم. ثم تطبيق ما توصلت إليه الدراسة النظرية على هيئة "جهة" خاصة في قطاع الأعمال، بهدف تقييم وتحديد مدى قابلية تطبيق هذه المعايير وتحديد المتطلبات اللازمة للتطبيق، وهي الشركة الاستشارية لهندسة محطات القوى والطاقة الكهربائية (بجسكو).

الحدود الزمانية:

- تتناول الدراسة أحدث نسخة من سلسلة المعايير (ISO MSR30300) والتي صدرت بتاريخ:
- النسخة الثانية من المعيار رقم ISO 30300 والتي صدرت في ٢٠٢٠.
 - النسخة الثانية من المعيار رقم ISO 30301 والتي صدرت في ٢٠١٩.
 - النسخة الثانية من المعيار رقم ISO 30302 والتي صدرت في ٢٠٢٢.

الحدود اللغوية:

دراسة سلسلة المعايير الدولية (ISO MSR 30300) باللغة الإنجليزية التي صدرت بها وترجمتها إلى اللغة العربية للاستفادة منها عند التطبيق في المؤسسات والهيئات المختلفة.

سادساً: منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات:

أ. منهج الدراسة:

المنهج الوصفي بأسلوبه التحليلي: اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، لرصد وتجميع وتحليل البيانات والمعلومات حول سلسلة معايير نظم إدارة الوثائق (ISO- MSR 30300) وذلك للوصول إلى نتائج واستنتاجات حقيقية.

ومنهج دراسة الحالة: حيث تم دراسة سلسلة المعايير (نظم إدارة الوثائق ISO MSR 30300) باعتبارها مجتمع الدراسة على ما هي عليه، ثم الخروج بنتائج تصلح للتطبيق، كما تم استخدام منهج دراسة الحالة في تطبيق سلسلة المعايير على الشركة الاستشارية لهندسة محطات القوى والطاقة الكهربائية (بجسكو) باعتبارها عينة الدراسة.

ب. أدوات جمع البيانات، وتتضمن:

وفقاً لمناهج البحث المستخدمة في الدراسة فقد تم الاعتماد على مجموعة من الأدوات التي تناسب هذه المناهج، وأهم تلك الأدوات هي:

- **البحث في الإنتاج الفكري:** حيث تم البحث في فهارس المكتبات والمستودعات الرقمية المتاحة على الخط المباشر، وذلك لحصر الإنتاج الفكري الذي يتناول موضوع الدراسة. كما اعتمدت الدراسة أيضاً على المعايير التي أصدرتها منظمة الأيزو (ISO) المتعلقة بإدارة الوثائق بشكل خاص ونظم الإدارة بشكل عام.
- **المقابلة الشخصية:** تعد المقابلة هي أهم أداة في جمع المادة العلمية، ولكي تكون المقابلة مجدية فإنها لا بد وأن تكون مقننة، لذلك تم إعداد قائمة مراجعة علمية تحددت فيها العناصر والأسئلة وفقاً لمتطلبات سلسلة المعايير وذلك لجمع كل ما تحتاج إليه الدراسة من معلومات وبيانات تفيد في دعم الجانب النظري من الدراسة. وقد تمت المقابلة الشخصية مع المسؤولين في الشركة الاستشارية لهندسة محطات القوى والطاقة الكهربائية (بجسكو)، وذلك بهدف جمع المعلومات التي تساعد في تطبيق سلسلة المعايير على نظام إدارة الوثائق بالشركة.

- **أداة تحليل المضمون:** حيث تم تحليل نص سلسلة معايير نظم إدارة الوثائق للوصول إلى استنتاجات تساعد في التطبيق.

وقد خرجت الدراسة في مقدمة وخاتمة وقائمة بالمراجع وثمانية ملاحق لدعم الدراسة. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

تشكل المعايير آلية رئيسه للتحكم في الأدوات المصممة لتطوير وتحسين برامج وسياسات إدارة الوثائق والأرشيف. وبشكل أكثر تحديداً، تلعب سلسلة معايير "نظم إدارة الوثائق ISO MSR 30300" دوراً أساسياً في التنفيذ الفعال لأي مشروع من مشروعات نظم المعلومات، فضلاً عن دعمها للممارسات الحديثة في إدارة الوثائق خاصة نظم إدارة المستندات والوثائق المتكاملة IDRMS أو ما يطلق عليه أيضاً أنظمة إدارة الوثائق المختلطة/الهجينة Hybrid System.

تلعب معايير نظم إدارة الوثائق ISO/MSR 30300 دوراً رئيساً في تحديد وتوحيد المفردات والمصطلحات الخاصة بمجال إدارة الوثائق، فضلاً عن دورها في وضع مبادئ إدارة الجودة الأساسية والتي تستهدف مواعمة نظام إدارة الوثائق (MSR) مع الاستراتيجية التنظيمية العالمية، وإمكانية التشغيل البيئي مع نظم المعلومات الأخرى الموجودة في الهيئة "الجهة"، حيث تحدد معايير نظم إدارة الوثائق ISO-MSR 30300 ثمانية مبادئ أساسية وهي الانتماء بالعملاء واحتياجاتهم وقيادة الإدارة العليا والتخطيط المبني على المخاطر والنهج القائم على العمليات والإدارة الموجهة نحو النظام وتحسين الأداء من خلال الرقابة والتقييم المستمر وصنع القرار على أساس المعلومات الدقيقة والعلاقات المتبادلة بين الهيئات والأطراف المعنية.

أنه في حالة عدم وجود أنظمة تحكم قوية في الوثائق، يمكن بسهولة أن تكون الوثائق غير منظمة أو مخفية أو مفقودة أو مسروقة أو يتم إتلافها أو العبث بها بأي طريقة أخرى. ويؤدي فقدان الوثائق أو عدم إمكانية الوصول إليها إلى زيادة فرص الفساد والاحتيال وتأخر اتخاذ القرارات وفقدان الذاكرة المؤسسية. فلكي تحتفظ الوثائق بقيمتها كدليل، يجب حفظها وإدارتها بشكل منهجي مقنن، حيث تحتاج الإدارة إلى تغطية دورة الحياة الكاملة للوثائق التي تم إنشاؤها بغض النظر عن التنسيق، ومن هنا تظهر أهمية التوجه إلى استخدام وتطبيق نظم إدارة الوثائق والمستندات المتكاملة (IDRMS) أو المختلطة (Hybrid)، والتي تهدف إلى إدارة الوثائق التناظرية والرقمية في نظام واحد طوال دورة حياتها.

لكي يتم تنفيذ أنظمة الوثائق بنجاح باعتبارها أنظمة معلومات (IS) تنظيمية، يجب أن تكون قابلة للتشغيل البيئي مع نظم المعلومات الأخرى وأن تتماشى مع الاستراتيجية التنظيمية وأن تقدم وظائف وثائقية تتوافق مع احتياجات الهيئة "الجهة" بحيث يمكن أن تستخدم من قبل العاملين للقيام بالأنشطة اليومية

وتوصى الدراسة بما يلي:

نشر الوعي بأهمية توحيد ممارسات واستراتيجيات ومنهجيات إدارة الوثائق من خلال اتباع نظام توحيد قياسي دولي متمثل في سلسلة معايير نظم إدارة الوثائق ISO- MSR 30300.

ضرورة وضع الإدارة المسؤولة عن تنفيذ وتصميم نظام إدارة الوثائق في الهيكل التنظيمي عالي المستوى بحيث تكون تابعة بشكل مباشر للإدارة العليا.

ضرورة التعريف بنظام إدارة الوثائق باعتباره أداة للتحكم والمراقبة وأداة لاكتشاف الفرص ومعالجة المخاطر، وليس فقط نظام لإدارة الوثائق والمعلومات.

عند اتخاذ أي قرار بتصميم أو شراء نظام رقمي لإدارة الوثائق والمعلومات أو حتى تطبيقات الأعمال، ينبغي الأخذ في الاعتبار بنود ومتطلبات سلسلة معايير نظم إدارة الوثائق، وذلك لضمان الاستفادة الكاملة من النظام الرقمي.

العمل على تشجيع الهيئات "الجهات" من كافة الأحجام والأشكال والقطاعات التنظيمية على تطبيق سلسلة معايير نظم إدارة الوثائق ISO-MSR 30300، والتي تعد من أهم معايير نظم الإدارة (MSS) إلا أنها لم تلق الانتشار الكاف لحدائتها أولاً ولضعف الاهتمام بمجال إدارة الوثائق عموماً بين الهيئات المختلفة داخل مصر.

الدراسات المستقبلية:

إجراء المزيد من الدراسات والأبحاث العلمية في مجال المعايير خاصة المعايير التي تتناول حل مشكلة الحفظ الرقمي على المدى الطويل، والتي تطورها اللجنة الفنية (ISO- TC171)، حيث لم يتم تناولها بدراسة مستقلة حتى الآن من منظور علم الوثائق على الرغم من أهمية تلك المعايير في مجال إدارة الوثائق.