

# الميدان أبطال

المراقبة الميدانية - الملاحظة

# 4



# حول انديكيترز



2

انديكيترز هي شركة متخصصة بالتحليل والأبحاث والاستشارات، تقدم خدماتها فيما يتعلق بالبيانات بكامل دورتها، بداية من التأسيس لجمع البيانات وأدواته وبرامجه، إلى إدارة جودة البيانات وترميزها ونظم أرشفتها، بالإضافة إلى تحليل البيانات للأنواع المختلفة من الدراسات البحثية... يقدم انديكيترز خدماته في ثلاثة قطاعات هي قطاع الأعمال والقطاع الانساني وقطاع الأبحاث. ويسعى للمساهمة في تنمية قدرات المؤسسات المختلفة في مجال البيانات والتحليل، عن طريق تقديم الاستشارات والتدريب والأدلة العلمية، بشكل يزيد من درجة استفادتها من البيانات التي تريدها ويعطيها قراءة أوضح لواقعها ورؤى مستقبلية حول التغيرات التي يمكن أن تطرأ عليها، مما ينعكس كقرارات مبنية على معرفة جيدة لنتائجها الحالية والمستقبلية

## حقوق النشر

جميع حقوق نشر وطباعة هذا الدليل أو جزء منه تعود لصالح مركز انديكيترز، يسمح باستخدام الدليل في الجوانب الانسانية ولا يسمح ببيعه أو الاستفادة المادية منه إلا بمراجعة مركز انديكيترز للحصول على إذن رسمي.

مركز انديكيترز 2017 ©

[www.indicators.company](http://www.indicators.company)

٤ عنوان الدليل: أبطال الميدان.. المراقبة الميدانية - الملاحظة

الناشر: انديكاتورز للتحليل والأبحاث والاستشارات

اللغة: العربية

تاريخ النشر: حزيران ٢٠١٨

#### ساهم في إعداد الدليل:

- غيث حميدان: مدير فرق جمع البيانات.
- خالد بّرام: مسؤول تحليل البيانات.
- عماد الصاري: أخصائي تحليل السوق.
- أنس جاموس: المنسق الميداني لجمع البيانات.
- عزام الهادي: مسؤول ضبط جودة البيانات.
- إشراف غيث البحر: استشاري في الدراسات الإحصائية.
- الإخراج الفني: عمر غرفة - فيصل المشهداني.

- **Guide title:** Field Heroes.. ④ Field observation - observation
- **Publisher:** Indicators for analytics, research, consulting
- **Language:** Arabic
- **Date of publishing:** June ٢٠١٨

#### Worked on this guide:

- **Ghaith Humaidan:** manager of data collection teams
- **Khaled Brram:** data analysis officer
- **Emad Al-Sari:** market analysis specialist
- **Anas Jamous:** field coordinator for data collection
- **Azzam Al-hadi:** data quality officer
- **Supervision Ghaith Al Bahr:** consultant in statistical Studies
- **Art Director:** Omar Ghafrah - Faysal Al-Mashhadani

# الفهرس

4	الفهرس
5	جدول المصطلحات
6	مقدمة
6	مفهوم الملاحظة
7	حالات استخدام الملاحظة
8	أنواع الملاحظة
11	مميزات الملاحظة
12	عيوب الملاحظة
13	ارشادات لاستخدام الملاحظة
15	أخطاء شائعة يقع بها الباحثون الميدانيون عند اجراء الملاحظة
16	خاتمة

# جدول المصطلحات

## شرح المصطلح

## المصطلح باللغة الانكليزية

## المصطلح

الشخص المسؤول عن عملية جمع البيانات في الميدان	Field Researcher	الباحث الميداني
افراد عينة البحث محل الدراسة	Target Sample	الفئة المستهدفة
تشمل البيانات التي لا يمكن تمثيلها بالأرقام وانما يعبر عنها باللغة الطبيعية	Qualitative data	البيانات النوعية
الدراسات الأولية التي يتم اجراؤها في بداية البحث عندما تكون المعلومات المتوافرة عن موضوع الدراسة ضئيلة	Exploratory study	الدراسات الاستطلاعية
ويتم خلالها دراسة سلوك افراد العينة المستهدفة دون المشاركة بأنشطتهم	Non – Participant Observation	الملاحظة بدون مشاركة
يقوم خلالها الباحث الميداني بمشاركة افراد العينة المستهدفة بالأنشطة التي يمارسونها	Participant Observation	الملاحظة بالمشاركة
وهي الملاحظة التي يتم خلالها جمع البيانات حول نشاط الفئة المستهدفة دون اخضاعها لمعايير محددة مسبقاً	Non – Organized Observation	الملاحظة غير المنظمة
وهي الملاحظة التي يتم اخضاعها لضوابط معينة ودليل معد بشكل مسبق	Organized Observation	الملاحظة المنظمة

5

## مقدمة:

يتمثل الشكل الغالب لعمليات جمع البيانات بالحصول على البيانات بشكل مباشر من أفراد عينة البحث وذلك عن طريق إعداد مجموعة من الأسئلة المتعلقة بالموضوع محل الدراسة ومن ثم طرحها على أفراد عينة البحث والحصول على الإجابات بشأنها

إلا أن عملية جمع البيانات لا تتم دائماً بهذا الشكل حيث أنه وفي العديد من الحالات قد يضطر الباحث الميداني للقيام بجمع البيانات بنفسه من خلال مراقبة ورصد سلوك وتصرفات أفراد عينة البحث أو دراسة الحالة المطلوب جمع البيانات بشأنها ويعتمد في سبيل ذلك على استخدام حواسه المختلفة لجمع البيانات المطلوبة وهو ما نطلق عليه جمع البيانات عن طريق الملاحظة

وتستخدم الملاحظة لجمع البيانات في العديد من الحالات منها ما يتعلق بالفئة المستهدفة من عملية جمع البيانات كما هو الحال بالنسبة لجمع البيانات حول الأطفال أو أصحاب الإعاقة العقلية غير القادرين على التعبير عن آرائهم وأفكارهم ومنها ما يتعلق بطبيعة الحالة المطلوب جمع البيانات حولها كما هو الحال بالنسبة للزيارات الميدانية لموقع معين

وتتميز الملاحظة بالعديد من نقاط القوة التي تجعل منها أداة هامة من أدوات جمع البيانات إلا أن لها في المقابل العديد من نقاط الضعف، هذا ويتطلب جمع البيانات باستخدام أسلوب الملاحظة من الباحث الميداني مراعاة العديد من النقاط الهامة عند تنفيذ عملية جمع البيانات ويشكل الإخلال بإحدى هذه الالتزامات خطأ مهنيًا من جانب الباحث الميداني

وعليه سنقوم خلال هذا الدليل ببيان أهم الحالات التي يتم خلالها استخدام الملاحظة في عمليات جمع البيانات وبيان نقاط القوة ونقاط الضعف والحديث عن أهم الالتزامات التي يجب على الباحث الميداني الالتزام بها خلال استخدام الملاحظة في عمليات جمع البيانات

## مفهوم الملاحظة

تعتبر الملاحظة من أدوات جمع البيانات النوعية وتعني قيام الباحث الميداني بالتركيز والانتباه على سلوك معين فردي أو جماعي أو حالة محل الدراسة بهدف جمع البيانات المتعلقة بهذا السلوك أو الحالة بغية الوصول إلى فهم أكبر وتصوير واضح عن هذا السلوك أو هذه الحالة والعمل على تحليلها وتفسيرها ومعرفة العوامل المؤثرة بها

## حالات استخدام الملاحظة

**1****الدراسات الاستطلاعية والوصفية****2****تستخدم كأداة لجمع بيانات الدراسة****3****تستخدم كأداة جمع بيانات إضافية****7**

يتم استخدام الملاحظة في الدراسات الاستطلاعية والوصفية لجمع البيانات عن جماعة معينة في بيئة طبيعية تشمل جوانب حياتهم وأنشطتهم وهي الطريقة الأنسب في هذه الحالة حيث يمكن أن تؤثر جلسات الحوار أو المقابلات على إجابات المستهدفين في محاولة منهم لإرضاء الباحث الميداني أو إخفاء معلومات لا يرغبون في التعبير عنها

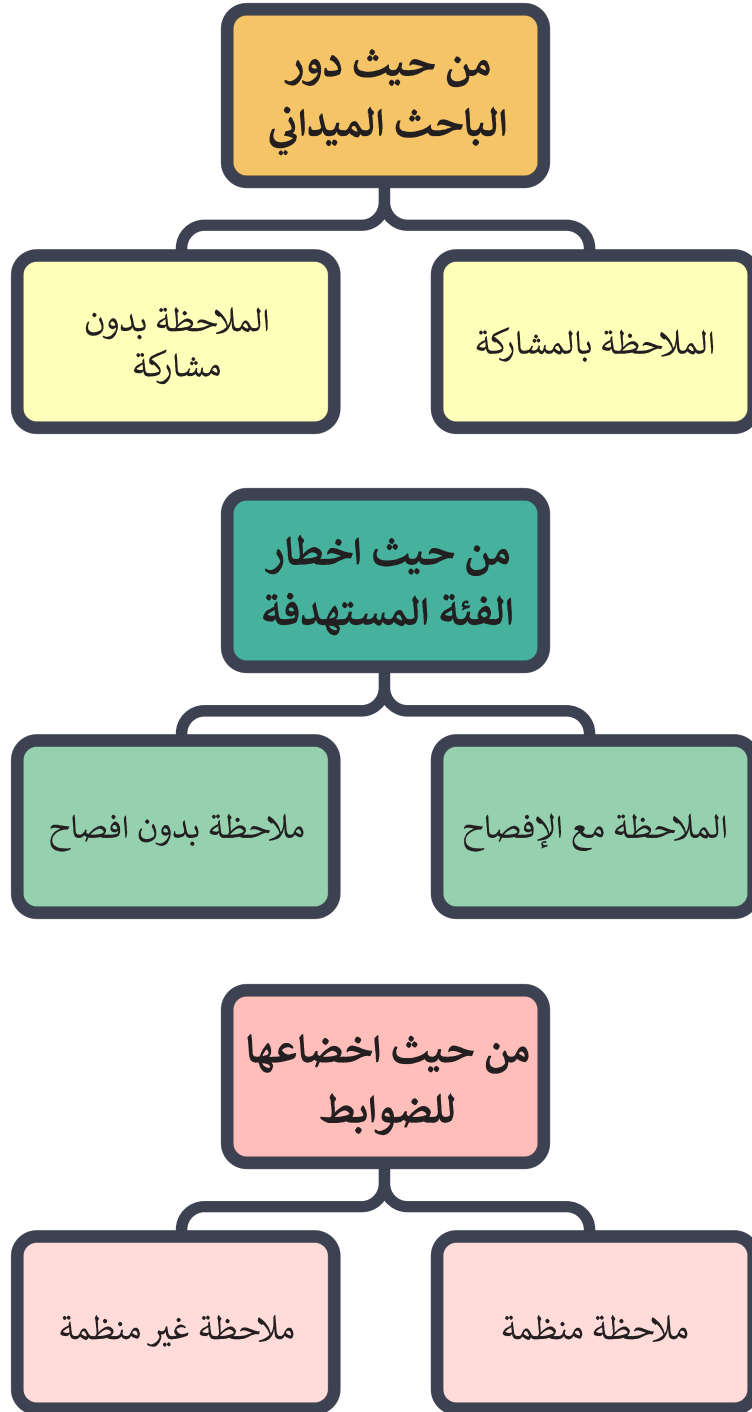
ويمكن استخدام الملاحظة كأداة لجمع بيانات الدراسة في حالة القيام ببحث موجه أو لمتابعة أحداث معينة أو التركيز على جوانب محددة دون غيرها حيث تستخدم الملاحظة في هذه الحالة نظراً لقدرة الباحث الميداني على تمييز ما يتصل بموضوع البحث وبالتالي التركيز عليه وجمع ما يلزم من البيانات

وبالإضافة إلى ذلك تستخدم الملاحظة كأداة جمع بيانات إضافية عند القيام بجلسات الحوار المركزة أو

المقابلات الشخصية لرصد ردود أفعال المشاركين فيها وانفعالاتهم العاطفية

وتمثل الملاحظة أفضل أدوات جمع البيانات في حالة الزيارات الميدانية كزيارة محطة ضخ مياه أو نقطة طبية أو مدرسة أو غير ذلك من الزيارات

## أنواع الملاحظة



8



تنقسم الملاحظة الى عدة أنواع وفقا لعدة معايير كالآتي:

## أولا أنواع الملاحظة بناءً على دور الباحث الميداني:

وهي تقسم الى الملاحظة بالمشاركة والملاحظة بدون مشاركة.

- ④ **الملاحظة بالمشاركة:** في هذا النوع يقوم الباحث الميداني بدور المشارك في أنشطة الجماعة محل الدراسة حيث يندمج معهم ويمارس أنشطتهم وبالتالي فإنه يقوم بدورين رئيسيين الأول دور المشارك في أنشطة الفئة المستهدفة والثاني دور جامع البيانات من خلال الانتباه لممارسات باقي أفراد الجماعة وتسجيل البيانات اللازمة للدراسة التي يقوم بها.
- ولتوضيح ذلك نطرح المثال التالي ((كلف أحد الباحثين الميدانيين بزيارة مركز يقدم دورات تدريبية في مجال إدارة المشاريع ومن أجل الحصول على البيانات المتعلقة بذلك المركز فقد قام بحضور إحدى الدورات التدريبية حيث شارك في الأنشطة المقدمة في المركز وقام بتسجيل البيانات اللازمة))
- ④ **الملاحظة بدون مشاركة:** وفي هذه الحالة يقوم الباحث الميداني بدور المشاهد فقط حيث يراقب نشاط الفئة المستهدفة دون المشاركة بالأنشطة التي يقومون بها.



## ثانياً

أنواع الملاحظة من حيث إخطار الفئة المستهدفة  
بعمل الباحث الميداني:

وهي تقسم الى الملاحظة مع الإفصاح والملاحظة بدون افصاح.

● **الملاحظة مع الإفصاح:** وفي هذه الحالة يقوم الباحث الميداني بتقديم نفسه للأفراد الذين يتم ملاحظة سلوكهم وإعلامهم بأنه يقوم بتسجيل ملاحظاته حول أنشطتهم ومن عيوب هذه الطريقة عدم استمرار المستهدفين في ممارسة أنشطتهم بشكل طبيعي وبالتالي لا يتاح للباحث الميداني معرفة السلوك الحقيقي للأفراد. مثال: قام أحد الباحثين الميدانيين بزيارة مركز للعلاج الفيزيائي تابع لإحدى المنظمات في ريف حلب الغربي وعند دخول المركز أعلم المدير والعاملين بأنه مكلف من قبل الجهة الداعمة بزيارة المركز والاطلاع على الخدمات التي يتم تقديمها وتسجيل البيانات المتعلقة بذلك.

● **الملاحظة دون الإفصاح:** وفي هذه الحالة يقوم الباحث الميداني برصد سلوك وتصرفات الفئة المستهدفة دون إعلامهم بطبيعة عمله أو أنهم محل للدراسة وتتميز هذه الطريقة بقيام أفراد الفئة المستهدفة بممارسة أنشطتهم بشكل اعتيادي وبالتالي تتوفر للباحث الميداني فرصة حقيقية لجمع بيانات واقعية. مثال: قام أحد الباحثين الميدانيين بزيارة إحدى المشافي بناءً على طلب الجهة الداعمة بهدف جمع البيانات عن سير العمل في المشفى وقد قام بتنفيذ الزيارة دون إعلام إدارة المشفى أو العاملين بدوره وطبيعة عمله وقام بتدوين الملاحظات المطلوبة.

10

أبطال الميدان - المراقبة الميدانية - الملاحظة



## ثالثاً

انواع الملاحظة من حيث إخضاعها للضوابط وتقسيم  
الى ملاحظة منظمة وملاحظة غير منظمة

- ⊕ **الملاحظة غير المنظمة:** وفي هذه الحالة يتم دراسة وملاحظة السلوك بصورة طبيعية دون وضع معايير محددة أو استخدام دليل معين أو التركيز على خصائص دون غيرها.
- ⊕ **الملاحظة المنظمة:** وفي هذه الحالة يقوم الباحث الميداني بجمع البيانات بناءً على معايير محددة وضوابط معينة يجب التقييد بها عند جمع البيانات وفي هذه الحالة تتم عملية جمع البيانات باستخدام دليل للملاحظة يتضمن مجموعة من العناصر يجب جمع البيانات عنها.



## مميزات الملاحظة

- ⊕ توفر بيانات أكثر مصداقية وأقرب الى الواقع وخاصة في الحالات التي يقوم بها الباحث الميداني بعمله دون الإفصاح للفئة التي يتم رصد سلوكها أنهم قيد الدراسة حيث أن سلوك الفئة محل الدراسة في هذه الحالة يتسم بالعفوية وعدم التصنع.
- ⊕ توفر كمّاً جيداً من البيانات وأكثر صلة بموضوع الدراسة.
- ⊕ تعتبر أنسب طريقة لجمع البيانات حول الفئات الغير قادرة على التعبير كالأطفال والمعاقين حيث لا يمكن في هذه الحالة جمع البيانات باستخدام المقابلات او الاستبيانات.
- ⊕ تعتبر الطريقة الأفضل لجمع البيانات في الحالات التي يخشى فيها رفض الفئات المستهدفة الإلقاء بالبيانات من خلال المقابلات أو جلسات الحوار.
- ⊕ تمكن الباحث من تسجيل البيانات وقت حصولها.
- ⊕ أنها تسمح في الحصول على بيانات ومعلومات قد لا يكون الافراد قد فكروا بها.
- ⊕ يمكن تطبيق هذه الطريقة بسهولة فهي لا تحتاج لإجراءات لوجستية معقدة كما هو الحال في جلسات الحوار والمقابلات الشخصية.

## عيوب الملاحظة

لكل طريقة من طرق جمع البيانات وجهان وجه إيجابي ووجه سلبي وبالرغم من الميزات العديدة التي تتمتع بها الملاحظة والتي سبق ذكرها إلا أن استخدام هذه الطريقة لا يخلو من بعض العيوب والتي يمكن أن نذكر منها ما يلي:

- قد يقوم الأفراد في الحالات التي يعلمون بها أنهم قيد الملاحظة بتبديل تصرفاتهم وسلوكهم وهو الأمر الذي يحرم الباحث الميداني من الحصول على بيانات دقيقة وتعبر عن الواقع.
- على سبيل المثال عند قيام الباحث بزيارة مركز لتوزيع المساعدات الإنسانية فقد يمتنع المستفيدون من هذه المساعدات عن بيع السلل الغذائية التي يحصلون عليها في حين أنهم في الحالات الطبيعية يقومون ببيعها.
- قد تكون الملاحظة مطلوبة بشأن حادثة أو سلوك معين ومن الصعب توقع زمان حدوثه بشكل عفوي بحيث يكون الباحث الميداني حاضراً عند حدوث ذلك السلوك.
- فعلى سبيل المثال إن أردنا معرفة ردة فعل أو كيف سيتصرف المسؤولون عن عملية توزيع المساعدات الإنسانية في حال حدوث مشادات أو تجاذبات بين المستفيدين في مكان التوزيع سيكون من الصعب توقع زمان حدوث مثل هذه المشادات.
- عدم إمكانية ملاحظة الدوافع الداخلية التي قد تؤثر على سلوك الافراد فبعض التصرفات التي يقوم بها الأفراد تكون نتيجة أسباب داخلية غير ظاهرة وهذه الأسباب تصعب معرفتها باستخدام الملاحظة.
- من الممكن أن تعيق عملية الملاحظة بعض العوامل الخارجية كالطقس.
- من الصعب على الباحث الميداني ملاحظة أكثر من شيء في وقت واحد وبالتالي فان ذلك قد يؤدي الى عدم الانتباه لبعض التصرفات والسلوكيات وبالتالي ضياع بعض البيانات.
- من الممكن أن تؤدي عملية الملاحظة إلى اختراق خصوصية الفئة المستهدفة دون استئذانهم وذلك في الحالات التي لا يفصح فيها الباحث للمستهدفين عن عمله.

# 12

أبطال الميدان - المراقبة الميدانية - الملاحظة



## إرشادات لاستخدام الملاحظة

- ⦿ يجب على الباحث الميداني قبل أن يبدأ بعملية الملاحظة التأكد مما يلي:
  - انه يعلم ماهي الأهداف الكامنة وراء عملية جمع البيانات وماهي النتائج التي نرغب بالتوصل إليها ويمكن التأكد من ذلك من خلال الإجابة على سؤال لماذا نقوم بجمع البيانات.
  - التأكد من معرفته بالسلوك المطلوب دراسته أو التصرفات والحالات التي ستتم ملاحظتها فبعد أن نحدد الهدف من جمع البيانات يجب أن نحدد المواضيع التي يجب أن يتم التركيز عليها للحصول على البيانات المطلوبة.
  - ⦿ على الباحث الميداني ان يتحلى بالحياد والموضوعية عند قيامه بعمله وذلك بان يتجرد من أفكاره ومعتقداته الشخصية فيما يتعلق بالموضوع محل الدراسة كما يجب عليه التجرد من أية ميول لديه تجاه الفئة أو الأشخاص أو الحالة التي تتم دراستها باستخدام الملاحظة.
  - ⦿ يجب على الباحث الميداني التركيز بشكل كبير على الموضوع محل الدراسة عند قيامه بجمع البيانات باستخدام أسلوب الملاحظة فلا يقوم بمتابعة أو رصد سلوكيات أو تصرفات لا علاقة لها بالموضوع محل الدراسة كما لا يسمح لأية عوامل خارجية أن تشتت انتباهه فعلى سبيل المثال لا يجوز للباحث أن ينشغل بجهازه الجوال أو أن يشغل تفكيره بحالة الطقس أو غيرها من الأمور التي لا علاقة لها بموضوع الدراسة.

13



يعتمد أسلوب الملاحظة على قدرة الباحث الميداني على استخدام حواسه المختلفة بكفاءة فالملاحظة لا تعني فقط المشاهدة وإنما يمكن أن تتم من خلال السمع أو اللمس أو التذوق أو الشم فعلى سبيل المثال إن كان المطلوب مراقبة عملية توزيع للمياه يمكن للباحث أن يقوم بتذوق أو شم هذه المياه للتأكد من عدم وجود طعم أو رائحة غريبة.

④ يجب على الباحث أن يقوم بنقل البيانات كما هي في أرض الواقع وليس وفقاً لتفسيره أو استنتاجه فعلى سبيل المثال عند رؤية شخص ما يستلم مبلغ مالي من شخص آخر لا يتم التسجيل أن ذلك الشخص قد استلم مساعدات نقدية فمن الممكن ان يكون ذلك المبلغ على سبيل القرض.

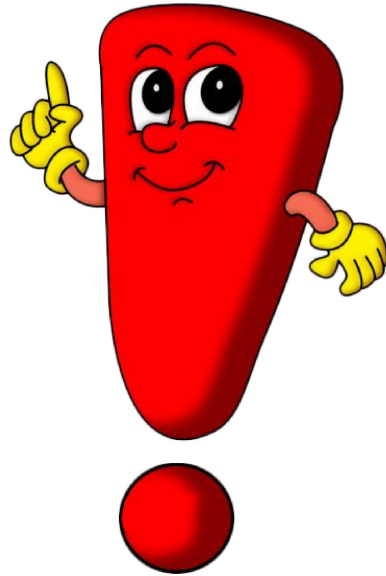
④ على الباحث الميداني أن لا يهمل تسجيل أية بيانات أو ملاحظات تتعلق بالموضوع محل الدراسة بالقول أنها غير مفيدة فما يراه غير مهم وفقاً لنظريته الشخصية قد يفيد بشكل كبير عند تحليل البيانات وكتابة نتائج الدراسة.

④ الحرص على تسجيل البيانات التي يتم الحصول عليها بشكل مباشر ودون تأخير ولذلك يجب أن يحمل الباحث الميداني الأوراق والاقلام لتسجيل الملاحظات وكاميرا لالتقاط الصور في حالة الضرورة.

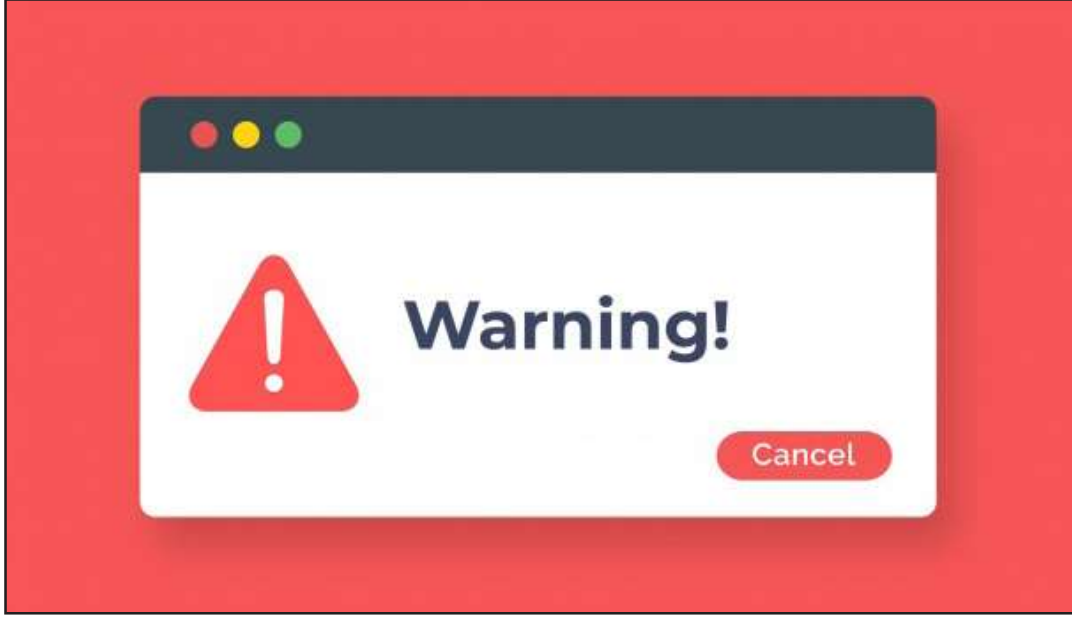
④ ينصح بأن يقوم الباحث الميداني بمحاولة دراسة الدوافع وراء السلوك والأفعال ويمكن أن يقوم بذلك من خلال السؤال بشكل مباشر عن الأسباب الكامنة وراء سلوك أو تصرف معين.

④ احترام خصوصية المستهدفين من عملية جمع البيانات وعدم محاولة التدخل في الأمور الشخصية لهم أو الخوض فيما يسبب الإحراج أو الحساسية.

14



## أخطاء شائعة يقع بها الباحثون الميدانيون عند إجراء الملاحظة



توجد العديد من الأخطاء التي يقع بها الباحثون الميدانيون خلال القيام بعملية الملاحظة ومن أهم هذه الأخطاء ما يلي:

- عدم فهم الهدف من القيام بعملية جمع البيانات بشكل جيد وبالتالي عدم القدرة على تحديد الأمور أو المواضيع التي يجب جمع البيانات بخصوصها وهو الامر الذي يؤدي إلى تشتت أفكار الباحث الميداني ويمكن أن يؤدي إلى تركيزه على أمور لا تتعلق بالدراسة وبذلك تكون البيانات التي يتم الحصول عليها غير مفيدة ويمكن تجنب ذلك من خلال سؤال المسؤول عن عملية جمع البيانات بشكل مباشر عما يجب جمع البيانات بشأنه.
- التركيز على السلبيات التي يراها اثناء قيامه بجمع البيانات بشكل أكبر من الإيجابيات. (تذكر أنك تقوم كباحث ميداني بنقل صورة عن الواقع كما هو بجميع ما يحمله من سلوكيات أو وقائع قد تراها إيجابية أو سلبية).
- إهمال التسجيل المباشر للبيانات التي يقوم بجمعها وهو الأمر الذي يؤدي إلى نسيان جزء من هذه البيانات والتي قد تكون مهمة بشكل كبير.
- التأثر بسلوك أو واقعة من الممكن أن تكون قد حصلت أمامه في دراسات أخرى ومحاولة البحث عما يشابهها في عملية جمع البيانات التي يقوم بها.
- تسجيل المعلومات التي يحصل عليها وفقا لتحليله أو نظريته الشخصية وكمثال على ذلك نطرح ما يلي:  
قام أحد الباحثين الميدانيين بزيارة لإحدى محطات ضخ المياه وقد شاهد في المحطة مولدة كهربائية لا يتم تشغيلها فقام بتسجيل ملاحظته بأن المولدة المذكورة تتضمن اعطال ولذلك فهي لا تعمل في حين أن واقع الامر أن تلك المولدة هي مولدة احتياطية يتم تشغيلها في الحالات الطارئة.

15

## الخاتمة:

تشكل الملاحظة أداة هامة من أدوات جمع البيانات يتم اللجوء إلى استخدامها في العديد من الحالات وخاصة عند القيام بالزيارات الميدانية لموقع معين أو جمع البيانات حول الأشخاص غير القادرين على التعبير عن آرائهم وأفكارهم كما يمكن أن تستخدم كأداة إضافية لجمع البيانات إلى جانب أدوات جمع البيانات الأخرى كجلسات الحوار المركزة ومقابلات الافراد. وتوفر الملاحظة كماً جيداً من البيانات وغالباً ما تكون تلك البيانات متصلة بالموضوع محل الدراسة نظراً لقدرة الباحث الميداني على تمييز الأنشطة والتصرفات المتصلة بموضوع البحث والمطلوب جمع البيانات عنها دون سواها، كما ان تلك البيانات تعطي في معظم الحالات تصوراً واضحاً وأكثر دقة عن واقع الفئة المستهدفة حيث أن الباحث الميداني يكون بمقدوره ملاحظة سلوكيات وتصرفات الفئة المستهدفة بشكلها الطبيعي وهو ما يساعد في الوصول الى نتائج تعبر بشكل أدق عن واقع الفئة المستهدفة. هذا وتتطلب الملاحظة تمتع الباحث الميداني بالعديد من المهارات وخاصة قدرته على توظيف حواسه المختلفة في عملية جمع البيانات وقدرته على التركيز على جوانب الموضوع المتصلة بالدارسة ومعرفة أسباب تلك الدراسة والهدف من وراء القيام بها أن يكون باستطاعته تحديد ما يجب جمعه من البيانات وهو ما يتوقف عليه نجاح عملية جمع البيانات ولذلك يجب على الجهات المسؤولة عن عمليات جمع البيانات تدريب الباحثين الميدانيين بشكل جيد قبل البدء بعملية جمع البيانات والتأكد من قدرتهم على إتمام العمل بنجاح.

16

أبطال الميدان - المراقبة الميدانية - الملاحظة



**INDICATORS**  
Analytics, Research, Consulting

[www.indicators.company](http://www.indicators.company)

(أعجبك هذا الدليل، يرجى تزويدنا بآرائك)  
بأقل من دقيقة

اضغط هنا

17