



كلية التربية

كلية معتمدة من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم

إدارة: البحوث والنشر العلمي (المجلة العلمية)

=====

اليات مقترحة لتقديم الشكاوى بجهاز حماية المستهلك بدولة الكويت

إعداد

الباحث / احمد دعيج الديحاني

باحث بقسم الاعلام بكلية الآداب - جامعة حلوان

﴿ المجلد الرابع والثلاثون - العدد التاسع - سبتمبر ٢٠١٨ م ﴾

http://www.aun.edu.eg/faculty_education/arabic

ملخص البحث

يهدف البحث إلى تصميم أليات للشكاوى لجهاز حماية المستهلك بدولة الكويت واستخدام الباحث المنهج الوصفي بأسلوبه المسحي والتحليلي والنقدي ودراسة الحالة واشتمل مجتمع البحث على الخبراء المتخصصين في مجال الاستثمار وجهاز حماية المستهلك بدولة الكويت وكذلك القيادات الإدارية والأكاديمية (مجلس إدارة جهاز حماية المستهلك) وتم اختيار عينة البحث بالطريقة الطبقيّة العشوائية من مجتمع البحث من المستفيدين والقائمين على جهاز حماية المستهلك بهدف التعرف على آراء المستفيدين من ألية الشكاوى القائمة وكانت من اهم النتائج تطبيق الأليات التي تم التوصل إليها لأن جميع الفئات شاركت في إعدادها كما كان لخبراء حماية المستهلك بدولة الكويت رأى في تصميمها بهدف التعرف على المشكلات التي يعاني منها مجتمع الكويت والعمل على حلها.

Research Summary

The research aims at designing complaint mechanisms for the Consumer Protection Agency in Kuwait. The researcher used the descriptive method in his survey, analytical and monetary method and the case study. The society included the search for the specialized experts in the field of investment and consumer protection system in Kuwait as well as administrative and academic leaders. In the random stratified form of the research community of beneficiaries and the users of the consumer protection system in order to identify the views of the beneficiaries of the existing complaints mechanism. The most important results were the application of the mechanisms reached because all the Classes participated in its preparation as experts of consumer protection in the State of Kuwait saw its design in order to identify the problems experienced by the community of Kuwait and work to resolve them.

تولى الدول المتقدمة تحقيق الجودة الأكاديمية ومعايير اعتماد حماية المستهلك ، يرجع ذلك إلى قناعتها بأنه على عاتق الدولة المسؤولية الأولى في إعداد وتأهيل أجيالها لمواجهة متطلبات العصر .

ويحتاج المستهلك إلى الحماية سواء على المستوى الوطني أو الدولي، وتتبع أهمية توفير حماية المستهلك من أنه يمثل الطرف الضعيف في العملية التعاقدية، فالرغبة في الربح السريع دفعت العديد من التجار والمنتجين، ومقدمي الخدمات لإتباع أساليب غير مشروعة للإثراء السريع باستخدام وسائل الغش والخداع المختلفة، ومن هنا تظهر أهمية التعريف بالمستهلك الذي نسعى لتوفير الحماية له.

ومن هذا المنطلق أخذت العديد من الدول على عاتقها تطبيق المساءلة في مؤسسات الدولة إقتداءً بالتجارب العالمية وما أثبتته من أن تعزيز مبدأ المساءلة التربوية يسهم في تخفيف حالة التسبب والقصور الذي يعاني منهما الأنظمة التعليمية في كثير من بلدان العالم .

وإكتسب موضوع حماية المستهلك أهمية كبيرة في السنوات الأخيرة، وبرزت قضية حماية المستهلك كقضية هامة ضمن قضايا المسؤولية الاجتماعية الواجب على المنظمات أخذها في الحسبان عند وضع الخطط واتخاذ القرارات، كما احتلت قضية حماية المستهلك مكاناً بارزاً بين القضايا السياسية والاجتماعية والاقتصادية المطروحة في المؤتمرات والندوات وحازت على اهتمام العديد من الكتاب والباحثين^١.

وبدأت حركة حماية المستهلك نتيجة للعديد من الممارسات اللاإنسانية التي كان يمارسها المنتجون والتجار والوسطاء ضد المستهلكين في السوق بعيداً عن القيم الاجتماعية والضوابط الأخلاقية، وبذلك نشأت فكرة حماية المستهلك وتوسعت حركتها في المجتمعات المتقدمة جراء الضغط الذي مارسه المستهلكون على حكوماتهم من أجل التدخل وفرض القوانين لحمايتهم مما يُعرف بجشع المضاربيين من التجار والصناع.

إن أول قانون لحماية المستهلك صدر في الولايات المتحدة سنة ١٨٧٣، ثم توالى بعد ذلك صدور القوانين واتخاذ الإجراءات من قبل الكثير من دول العالم بغية حماية المستهلك وحقوقه، سواء تعلق الأمر بما يختص بقوته المعيشي اليومي، أو باقي مناحي الحياة بما فيها حقه في بيئة سليمة وصحية.

^١ فؤاد محمد حسين الحمدي، الأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات وانعكاساتها على رضا المستهلك دراسة تحليلية لآراء عينة من المديرين والمستهلكين في عينة من المنظمات المصنعة للمنتجات الغذائية في الجمهورية اليمنية إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد في الجامعة المستنصرية، ٢٠٠٣م.

ويقوم مفهوم حماية المستهلك على ثلاثة محاور رئيسية: ١-

١- المحور الرقابي الذي يضمن سلامة المعروض من السلع والخدمات ومطابقتها للمواصفات القياسية العالمية، وتقوم الأجهزة الحكومية بهذا الدور بصفة أساسية، بالإضافة إلى مؤسسات المجتمع المدني الممثلة في الجمعيات المعنية بحماية المستهلك، والتي تهدف بالدرجة الأولى إلى الحيلولة دون تعرض المستهلك للتدليس والغش التجاري والتضليل بكافة صورته وأشكاله.

٢- المحور التشريعي، وهو القائم على أساس إعادة النظر في التشريع القائم من أجل إيجاد مظلة حماية لكافة حقوق المستهلك.

٣- المحور التثقيفي والتعليمي والإرشادي للمستهلك، وهو الذي يقوم عليه رفع وعي المستهلك وتبصيره بحقوقه وواجباته، بما يرشد قراراته ويوجهه إلى ما يحقق له القدر الأكبر من الحماية.

ومن خلال عمل الباحث بلجنة الشكاوى بوحدة حماية المستهلك بدولة الكويت فقد وجد أن الألية المتبعة للشكاوى تعتمد على وجود عدد من صناديق الشكاوى المنتشرة بالدولة تخص لجنة الشكاوى تقوم بفتحها أسبوعياً بمحضر يحرر من أعضاء اللجنة التي تقوم بمخاطبة المسؤولين بخصوص الشكاوى المقدمة ، بالإضافة إلى عدد آخر من الصناديق يخص كل وزارة على حدى وتفتح بمعرفتهم

وللتغلب على النقاط سالفة الذكر وجد الباحث أنه من الأهمية بمكان تصميم آليات للشكاوى تشتمل على الشكاوى من خلال صناديق الشكاوى أو البريد الإلكتروني والشكاوى من خلال المقابلة الشخصية (وجهاً لوجه) يشترك في تصميمها جميع أعضاء مجلس إدارة حماية المستهلك بدولة الكويت والمستفيدين بمختلف فئاتهم ، إضافة الى تصميم آلية للمراقبة والمحاسبة.

وقد وجد الباحث عدم الاكتفاء في تصميم هذه الآليات بخبرتها الشخصية الناتجة من موقع عملها ، لذا فقد تم تصميم استبيان (نموذج الاتجاه) لقياس رضا المستفيدين عن الألية القائمة ، وذلك لضمان الحصول على المزيد من المعلومات التي يتم الاعتماد عليها في تصميم الآليات حتى تكون معبرة عن آراءهم وملبية لإحتياجاتهم ومحققة لطموحاتهم .

هدف البحث :

يهدف البحث إلى تصميم آليات للشكاوى لجهاز حماية المستهلك بدولة الكويت

تساؤلات البحث :-

يجيب البحث على التساؤلات التالية

١- ما المواصفات الشكلية والموضوعية لاستمارة تقديم الشكاوى ؟

٢- ما آليات الشكاوى من خلال :

^١ - محمود محيي الدين وسحر نصر، مرجع سابق، ص ٢٨.

أ - صناديق الشكاوى أو البريد الإلكتروني ؟

ب -المقابلة الشخصية (وجهاً لوجه) ؟

٣- ما آلية المراقبة والمحاسبة على عمل لجان تلقى الشكاوى ؟

المصطلحات المستخدمة بالبحث :

- قياس رضا المستفيدين :

"هو تلك الجهود المنظمة التي تقوم بها المؤسسة للوقوف على مدى رضا عملائها عما تقدمه من خدمات وبرامج بهدف إجراء التعديلات المؤسسية والبرامج اللازمة بحيث تصبح أكبر استجابة لاحتياجاتهم ". (محمد عبد العال النعيمي - ٢٠٠٩)

- آلية المراقبة والمحاسبة على عمل لجان تلقى الشكاوى:-

تعرف آلية المراقبة والمحاسبة على عمل لجان تلقى الشكاوى بأنها " تلك الإجراءات المقصودة والمخططة لمراجعة وتقويم أداء جميع لجان استقبال الشكاوى وتقوم على أساس الثقة التامة في قدراتهم ومعارفهم وعلى تعميق إحساسهم بالمسؤولية الذاتية والجماعية تجاه عملهم وترتكز على الاستخدام الماهر لأساليب الاستقصاء والمراجعة وجمع الأدلة وتحليلها وتقديم التغذية الراجعة بهدف التحسين المستمر للأداء ". (تعريف إجرائي)

مواقع استقبال الشكاوى :-

ويقصد بمواقع إستقبال الشكاوى بأنها" تلك الأماكن التي تقدم الخدمات لمختلف المستفيدين والمنفق عليها من قبل لجان إستقبال الشكاوى والمعلنة والتي يوضع خارجها صندوق لاستقبال الشكاوى أو يحدد لها بريد إلكتروني تستقبل من خلاله الشكاوى أو تتعقد بداخلها لجنة لاستقبال الشكاوى من خلال المقابلة الشخصية(وجها لوجه) ". (تعريف إجرائي)

إجراءات البحث :-

المنهج المستخدم :

استخدم الباحث المنهج الوصفي بأسلوبه المسحي والتحليلي والنقدي ودراسة الحالة نظراً لمناسبته لموضوع الدراسة .

مجتمع البحث :-

إشتمل مجتمع البحث على ما يلي :

أولاً : الخبراء المتخصصين في مجال الاستثمار وجهاز حماية المستهلك بدولة الكويت.

ثانياً : القيادات الإدارية والأكاديمية (مجلس إدارة جهاز حماية المستهلك)

عينة البحث :

أولاً : عينة تحليل الاتجاه (لتحليل الوضع الراهن) :

وتم إختيارها بالطريقة الطبقيّة العشوائية من مجتمع البحث بهدف التعرف على آراء المستفيدين من آلية الشكاوى القائمة وجدول (١) يوضح توصيف العينة .

جدول (١)

التوصيف الكمي لعينة تحليل الوضع الراهن

م	العينة	كوبيتين	تجار	مستوردين	وافدين	موظفين بالدولة	الوحدات الحكومية	المجموع
١	عينة الدراسة الاستطلاعية	٣٠	٢٠	١٥	٢٠	١٥	١٥	١١٥
٢	عينة الدراسة الأساسية	٥٠	٤٠	٣٥	٤٥	٣٠	٣٠	٢٣٠
	المجموع	٨٠	٦٠	٥٠	٦٥	٤٥	٤٥	٣٤٥

- وقد تم إختيار الدراسة الاستطلاعية من مجتمع البحث وخارج العينة الأساسية .

ثانياً : عينة استطلاع الآراء حول الآليات المقترحة :

وتم اختيارها بالطريقة الطبقيّة العشوائية من مجتمع البحث عدا عينة القيادات والموظفين فقد تم إختيارها بالطريقة العمدية من مجتمع البحث بهدف إستطلاع آراءهم حول بنود الآليات المقترحة وجدول (٢) يوضح توصيف العينة .

جدول (٢)

التوصيف الكمي لعينة استطلاع الآراء حول الآليات المقترحة

م	العينة	الخبراء	القيادات بالجهاز	موظفون بالجهاز	موظفون فرعيين	جمعيات حماية مدنية	الإداريين بالجهاز	أولياء الأمور	الوحدات ذات الطابع الخاص	المجموع الكلي
١	عينة استطلاع الآراء حول بنود الآليات المقترحة	٩	١٥	٦٠	٤٠	٣٠	٤٠	٣٠	٣٠	٢٥٤

أدوات جمع البيانات:

للحصول على بيانات الدراسة أستخدم الباحث الأدوات التالية :-

أولاً : المقابلات الشخصية (الجماعية - الفردية) :-

حيث أجر الباحث العديد من المقابلات مع بعض القيادات الأكاديمية والإدارية والمستفيدين من الوحدات ذات الطابع الخاص ، بهدف التعرف على آرائهم عن درجة رضاهم عن الية الشكاوى المتبعة بالدولة ، وكذلك أهم النقاط التي يجب ان تتضمنها الآلية المقترحة .

ثانياً : الاستبيان :-

حتى يحصل الباحث على البيانات المطلوبة لموضوع البحث ، قام بتصميم وتطبيق الاستبيانات التالية

١ - إستبيان تحديد الفئات المستفيدة من آلية الشكاوى :-

قام الباحث بعرض استمارة استبيان على عينة الخبراء بهدف تحديد الفئات المستفيدة من آليات الشكاوى المقترحة.

٢- استبيان نموذج الاتجاه :

حيث قام الباحث بتصميم إستبيان لتحديد درجة رضا المستفيدين عن آلية الشكاوى القائمة مستخدمة نموذج الإتجاه ، ويعرف هذا النموذج باسم (Servperf) وظهر خلال عام (١٩٩٢) نتيجة الدراسات التي قام بها كلاً من (Taylor & Cronin) وتأخذ درجة رضا المستفيد عن الخدمة المقدمة مفهوماً إتجاهياً يرتبط بإدراك المستفيد للأداء الفعلي للخدمة المقدمة .(بو عنان نور الدين - ٢٠٠٧) وقد تم عرض الاستبيان في صورته المبدئية (أ) على الخبراء والمتخصصين في مجال حماية المستهلك كما يلي:-

جدول (٣)

التكرارات والنسب المئوية لآراء الخبراء على محاور وعبارات إستبيان نموذج الاتجاه

ن = ٢٤

م	المحاور والعبارات	القيادات	الخبراء	المجموع	النسبة المئوية
	المحور الأول : الملموسية				
١	أعرف أن هناك آلية للشكاوى.	١٥	٩	٢٤	%١٠٠
٢	أستطيع تقديم شكواي في مكان حدوثها .	١٥	٩	٢٤	%١٠٠
٣	يمكنني إرسال شكواي من خلال البريد الإلكتروني .	١٥	٩	٢٤	%١٠٠
٤	أرى وجود صناديق لتقديم الشكاوى في العديد من أماكن تقديم الخدمة .	١٤	٩	٢٣	%٩٥.٨٣
٥	أضطر إلى وضع شكواي في صناديق توجد في أماكن محددة ويعبدة عن مكان تقديم الخدمة .	١٥	٩	٢٤	%١٠٠
	المحور الثاني : الاعتمادية				
١	متأكد من أهمية شكواي لدى المسؤولين .	١٥	٩	٢٤	%١٠٠
٢	أرى أن المسؤولين مهتمون بمعرفة المشكلات التي تواجهني	١٥	٩	٢٤	%١٠٠
٣	يحرص المسؤولون على إيجاد حل لمشكلتي .	١٥	٩	٢٤	%١٠٠
٤	أرى أن تقديمي للشكوى سيؤدي إلى محاسبة المسمى	١٥	٩	٢٤	%١٠٠
٥	أتوقع بأن الخطأ موضوع الشكوى لن يتكرر .	١٥	٩	٢٤	%١٠٠
٦	وجدت حلولاً لجميع مشكلاتي .	١١	٩	٢٠	%٨٣.٣٣
٧	أسهمت آرائي في حل العبد من المشكلات .	١٢	٩	٢١	%٨٧.٥

م	المحاور والعبارات	القيادات	الخبراء	المجموع	النسبة المئوية
	المحور الثالث : الاستجابة	١٥	٩	٢٤	%١٠٠
١	أرى ان هناك تباطؤ في الاستجابة لشكواي .	١٥	٩	٢٤	%١٠٠
٢	أجد صعوبة في التوجه للمسؤولين في معظم الأحيان نتيجة لانشغالهم بالعديد من الأعباء.	١٥	٩	٢٤	%١٠٠
٣	أفضل عرض شكواي وجهاً لوجه أمام المسؤولين .	١٥	٩	٢٤	%١٠٠
٤	يمكنني اختيار أسلوب تقديم شكواي من بين بأساليب متنوعة	١٥	٩	٢٤	%١٠٠
٥	يتعامل مسؤولي لجنة الشكاوي معي بكل حماس واهتمام .	١٥	٩	٢٤	%١٠٠
٦	يتعامل مسؤولي لجان الشكاوي معي بكل ود .	١٤	٧	٢١	%٨٧.٥
٧	ألاحظ تفاني مسؤولي لجان الشكاوي في أداء أعمالهم	١٢	٩	٢١	%٨٧.٥
٨	أجد حلاً لمشكلاتي بأقصى سرعة.	١٣	٩	٢٢	%٩١,٦٦
	المحور الرابع : الأمان	١٥	٩	٢٤	%١٠٠
١	أعرف الخطوات التي تتبع عند النظر في الشكاوي المقدمة .	١٥	٩	٢٤	%١٠٠
٢	أعرف أنه لا يتم مراقبة أداء القائمين على لجنة الشكاوي .	١٥	٩	٢٤	%١٠٠
٣	لاحظت استبعاد بعض شكواي دون أسباب أعرفها ولم أعرف لمن أتوجه.	١٥	٩	٢٤	%١٠٠
٤	متأكد من ان شكواي ستحظى بدرجة السرية التي أطلبها .	١٥	٩	٢٤	%١٠٠
	المحور الخامس : التعاطف.	١٥	٩	٢٤	%١٠٠
١	أسهمت برأيي في وضع الية الشكاوي المتبعة.	١٥	٩	٢٤	%١٠٠
٢	أبدى رأيي في الحلول المقدمة لشكواي .	١٥	٩	٢٤	%١٠٠
٣	أجد تواصلًا من جانب المسؤولين للتأكد من رضائي عن الحلول المقدمة لمشكلتي	١٥	٩	٢٤	%١٠٠
٤	أجد صعوبة في مقابلة المسؤولين لتقديم شكواي .	١٥	٩	٢٤	%١٠٠
٥	أجد أنه لا جدوى من سوالي عن درجة رضائي عن آلية الشكاوي المتبعة.	١٥	٩	٢٤	%١٠٠
٦	يتعامل مسؤولي لجان الشكاوي معي بكل ود واحترام .	١٥	٩	٢٤	%١٠٠

- يتضح من جدول (٣) ما يلي :-

حصلت جميع أبعاد الاستبيان على نسبة موافقة بلغت (١٠٠%) وكذلك حصلت عبارات الاستبيان على نسبة موافقة تراوحت بين (٨٣.٣٣%) و (١٠٠%) وجميعها نسب مقبولة للموافقة ، مما يدل على مناسبة الاستبيان لهدف البحث .

- كما توصل الباحث على إجماع آراء الخبراء على استخدام ميزان التقدير الخماسي وهو كما يلي:

الميزان	غير موافق بدرجة كبيرة جداً	غير موافق بدرجة كبيرة	موافق بدرجة متوسطة	موافق بدرجة كبيرة	موافق بدرجة كبيرة جداً
الدرجة	(١) درجة	(٢) درجة	(٣) درجات	(٤) درجات	(٥) درجات

- وبذلك توصل الباحث للاستبيان في صورته المبدئية (ب) وأصبح جاهزاً للتطبيق على عينة الدراسة الاستطلاعية

- استبيان تحديد الموصفات الشكلية والموضوعية لاستمارة الشكاوى :-

حيث قام الباحث بتطبيق استبيان على عينة البحث الاساسية بهدف تحديد الموصفات الشكلية والموضوعية لاستمارة تقديم الشكاوى

عرض ومناقشة نتائج البحث:

٣- عرض نتائج استبيان تحديد الموصفات الشكلية والموضوعية لاستمارة الشكاوى المقترحة :-

حيث تم عرض بنود الوصفات الشكلية والموضوعية للاستمارة المقترحة في صورتها المبدئية على عينة الخبراء وذلك للتعرف على مدى مناسبتها وكفايتها لهدف البحث وأظهرت النتائج كفاية النموذج المقترح للهدف الذي أعد من أجله والجدول التالي يوضح النتائج التي تم التوصل إليها .

جدول (٤)

النسب المئوية لاستجابات عينة الخبراء والقيادات حول تحديد الموصفات الشكلية والموضوعية لاستمارة الشكاوى المقترحة

(ن=٢٤)

م	المحور الأول : الموصفات الشكلية	(ت) لآراء القيادات الإدارية	(ت) لآراء الخبراء	المجموع	النسبة المئوية
١	بالنسبة لتتابع مفردات الاستمارة .	١٥	٩	٢٤	١٠٠%
٢	بالنسبة لتنسيق المفردات.	١٥	٩	٢٤	١٠٠%
م	المحور الثاني: البيانات الأولية لمقدم الشكاوى	(ت) لآراء القيادات الإدارية	(ت) لآراء الخبراء	المجموع	النسبة المئوية
١	الاسم	١٥	٩	٢٤	١٠٠%
٢	الوظيفة	١٥	٩	٢٤	١٠٠%
٣	التاريخ	١٥	٩	٢٤	١٠٠%
٤	رقم الهاتف	١٥	٩	٢٤	١٠٠%
٥	عنوان البريد الإلكتروني	١٥	٩	٢٤	١٠٠%
٦	درجة السرية المطلوبة	١٥	٩	٢٤	١٠٠%
م	المحور الثالث : مجالات آراء مقدم الشكاوى	(ت) لآراء القيادات الإدارية	(ت) لآراء الخبراء	المجموع	النسبة المئوية
١	آراء مقدم الشكاوى حول الأسباب التي أدت إلى حدوث المشكلة موضوع الشكاوى	١٥	٩	٢٤	١٠٠%
٢	آراء مقدم الشكاوى حول الحلول المقترحة لحل المشكلة موضوع الشكاوى	١٢	٩	٢٤	٨٧.٥%

م	المحور الرابع : تعليمات استمارة الشكوى	(ت) لآراء القيادات الإدارية	(ت) لآراء الخبراء	المجموع	النسبة المئوية
١	لا بد من ملئ جميع البيانات المطلوبة من سيادتكم حتى ينتهى للجنة التواصل معكم أ- الاستفسار عن بعض النقاط الضرورية والغير واضحة بالشكوى ب- مناقشة سيادتكم في بعض الأمور . ج- التأكد من حل المشكلة موضوع الشكوى من سيادتكم د- التعرف على مدى رضائكم عن الحلول المقدمة . هـ - التواصل المستمر للتأكيد على عدم عودة أسباب المشكلة موضوع الشكوى مرة أخرى .	١٥	٩	٢٤	%١٠٠
٢	التعبير بحرية كاملة والتأكد بأن اللجنة سوف تمنحك درجة السرية المطلوبة التي تطلبها.	١٥	٩	٢٤	%١٠٠
٣	لن يتم الالتفات إلى أي شكوى لم تستخدم الاستمارة المخصصة أو لم تملئ البيانات المطلوبة مهما كانت .	١٥	٩	٢٤	%١٠٠
٤	التأكد من وضع الشكوى داخل الصندوق المخصص لاستقبال الشكاوى .	١٥	٩	٢٤	%١٠٠
٥	يمكنك متابعة شكواك من خلال المقابلة الشخصية مع أعضاء اللجنة التي استقبلت شكواك أو من خلال التليفون أو من خلال البريد الإلكتروني المعن عنهم بكل لجنة من لجان الشكاوى.	١٥	٩	٢٤	%١٠٠
٦	إذا لم تكفى المساحة المخصصة لكتابة الشكوى يمكنك الاستعانة بورقة خارجية ترفق باستمارة الشكوى (بالنسبة للشكوى من خلال صناديق الشكاوى)	١٥	٩	٢٤	%١٠٠

- يتضح من جدول (٤) ما يلي :

ان نسبة الموافقة لعينة الخبراء والقيادات على الواصفات الشكلية والموضوعية لاستمارة الشكاوى كانت (١٠٠%) لجميع عبارات الاستبيان و (٨٧.٥ %) للعبارة رقم (٢) من المحور الثالث والتي تنص على (آراء مقدم الشكوى حول الحلول المقترحة لحل المشكلة موضوع الشكوى) ، وهى نسبة مقبولة للموافقة .

- وتتفق نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة عبد الصمد الأغبرى (٢٠٠٢) حيث توصل إلى أن شعور العاملين بالأمن والاستقرار من أهم أسباب الرضا الوظيفي لديهم .

- كما تتفق نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة إيناس فؤاد نواوى (٢٠٠٨) حيث توصلت إلى أنه كلما حظى المستفيدون بأى مؤسسة بدرجة عالية من الشعور بالأمن والسلامة والتسهيلات المادية الملائمة ، والإعتراف بالمكانة والتقدير كلما زادت درجة الرضا لديهم .

- كما تتفق نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة سعاد السلوم (٢٠٠١) حيث توصلت على أهمية أن تتعرف الإدارة بأي مؤسسة على مشاعر الأفراد واتجاهاتهم نحو مختلف القضايا والمشكلات التي تخص العمل ، حتى يتم التعرف على جوانب القصور والضعف ومحاولة تلافيها ، كما إن مساهمة المتضررين في وضع الحلول لمشكلاتهم يضمن تقديم حلول جزرية للمشكلات مما يسهم في زيادة الإنتاجية .

- كما تتفق نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة محمود البديوي (٢٠٠٦) حيث توصل إلى أنه يجب قياس درجة رضا المستفيدين من الخدمة بصفة مستمرة ، ويعتبر تحليل شكاوى العملاء أحد الروافد التي تتيح التعرف على مستوى مؤشرات الرضا لديهم ، ويرجع ذلك ليس فقط التأكد من أن الخدمة التي تصل للمستفيد تطابق المواصفات الموضوعية ولكن أيضا بسبب العديد من التغيرات التي تطرأ على المستفيدين فما يرضى المستفيد عنه الآن قد لا يرضيه في المستقبل .

- ويرى الباحث أن نتيجة الدراسة الحالية إنما تؤكد النتائج السابقة للدراسة وتدعمها وتحققها ، فحتى يتسنى لجميع المستفيدين من تقديم الخدمة والقائمين عليها من المشاركة في عمليات التحسين والتطوير و اتخاذ القرارات لابد لهم من إبداء آراءهم في أسباب المشكلة موضوع شكاوهم وكذلك آراءهم في الحلول التي يمكن تقديمها لحل المشكلة موضوع الشكاوى وهذا ما توضحه العبارات أرقام (١،٢) بالمحور الثالث والذي يختص بمجالات آراء مقدم الشكاوى والتان تتصا على (آراء مقدم الشكاوى حول الأسباب التي أدت إلى حدوث المشكلة موضوع الشكاوى) ، (آراء مقدم الشكاوى حول الحلول المقترحة لحل المشكلة موضوع الشكاوى) ، ويوفر فرص الرضا لكافة المستفيدين من الخدمة حيث يسهم في حل مشكلاتهم وشعورهم بالأهمية ويشعرهم بالمسؤولية.

- كما يرى الباحث ان حصول مفردات المحور الأول والخاص ببيانات مقدم الشكاوى (الاسم - الوظيفة- التاريخ - رقم الهاتف- عنوان البريد الإلكتروني - درجة السرية المطلوبة) يؤكد حرص أفراد العينة على توافر كافة البيانات الخاصة بمقدم الشكاوى حتى يمكن الرجوع إليه لمتابعته ومراجعته والتأكد من حل المشكلة بالفعل على أرض الواقع بالإضافة إلى التأكد من عودة المشكلة مرة أخرى وهذا يوفر بيانات مرجعية لتقييم مدى فاعلية القرارات والحلول المقدمة من المسؤولين .

وبذلك يكون تم الإجابة على التساؤل للبحث والذي ينص على " ما المواصفات الشكلية والموضوعية لاستمارة تقديم الشكاوى ؟ "

عرض نتائج استبيان استطلاع آراء الخبراء والمستفيدين على بنود الأليات المقترحة :-

حيث تم عرض بنود الأليات المقترحة في صورتها المبدئية على عينة البحث الأساسية وذلك للتعرف على مدى مناسبته وكفاية بنود الأليات المقترحة لهدف البحث وأظهرت النتائج ما يلي :

أولاً : الألية المقترحة للشكاوى من خلال صناديق الشكاوى أو البريد الإلكتروني:-

جدول (٥)

التكرارات والنسب المئوية لاستجابات العينة حول بنود الألية المقترحة
ن = (٢٥٤)

الوحدات ذات الطابع الخاص ن=٣٠	اولياء الامور ن=٢٠		الإداريين ن=٤٠		الدراسات العليا ن=٣٠		الفرق الزبعية ن=٤٠		هيئة التدريس والهيئة المعاونة ن=٦٠		القيادات ن=١٥		الخبراء ن=٩		اوقات الإصدار الألية	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%		
١٠٠	٣٠	١٠٠	٣٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٣٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٦٠	١٠٠	١٥	١٠٠	٩	١٠٠
١٠٠	٣٠	١٠٠	٣٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٣٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٦٠	١٠٠	١٥	١٠٠	٩	١٠٠
١٠٠	٣٠	١٠٠	٣٠	٩٥	٣٨	١٠٠	٣٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٦٠	١٠٠	١٥	١٠٠	٩	١٠٠
٩٣.٣	٢٨	١٠٠	٣٠	٩٥	٣٨	١٠٠	٣٠	١٠٠	٤٠	٩٣.٣	٥٦	١٠٠	١٥	١٠٠	٩	١٠٠
١٠٠	٣٠	١٠٠	٣٠	٩٣.٥	٣٧	١٠٠	٣٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٦٠	١٠٠	١٥	١٠٠	٩	١٠٠
١٠٠	٣٠	١٠٠	٣٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٣٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٦٠	١٠٠	١٥	١٠٠	٩	١٠٠
١٠٠	٣٠	١٠٠	٣٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٣٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٦٠	١٠٠	١٥	١٠٠	٩	١٠٠
١٠٠	٣٠	٨٦.٦	٣٦	١٠٠	٤٠	١٠٠	٣٠	٩٥	٣٨	٩٥	٥٧	١٠٠	١٥	١٠٠	٩	١٠٠
٨٦.٦	٣٦	١٠٠	٣٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٣٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٦٠	١٠٠	١٥	١٠٠	٩	١٠٠
الوحدات ذات الطابع الخاص ن=٣٠	اولياء الامور ن=٢٠		الإداريين ن=٤٠		الدراسات العليا ن=٣٠		الفرق الزبعية ن=٤٠		هيئة التدريس والهيئة المعاونة ن=٦٠		القيادات ن=١٥		الخبراء ن=٩		خطوات الألية	
ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%			
١٠٠	٣٠	٣٠٠	٣٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٣٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٦٠	١٠٠	١٥	١٠٠	٩	١٠٠
١٠٠	٣٠	١٠٠	٣٠	٩٠	٣٦	١٠٠	٣٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٦٠	١٠٠	١٥	١٠٠	٩	١٠٠
١٠٠	٣٠	١٠٠	٣٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٣٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٦٠	١٠٠	١٥	١٠٠	٩	١٠٠
١٠٠	٣٠	١٠٠	٣٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٣٠	١٠٠	٤٠	٩٣.٣	١٤	١٠٠	١٥	١٠٠	٩	١٠٠
١٠٠	٣٠	٩٣.٣	٢٨	١٠٠	٤٠	١٠٠	٣٠	٩٧.٥	٣٩	١٠٠	٦٠	١٠٠	١٥	١٠٠	٩	١٠٠
١٠٠	٣٠	١٠٠	٣٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٣٠	٩٧.٥	٣٩	١٠٠	٦٠	١٠٠	١٥	١٠٠	٩	١٠٠
١٠٠	٣٠	١٠٠	٣٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٣٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٦٠	٨٦.٦٦	١٣	١٠٠	٩	١٠٠
١٠٠	٣٠	١٠٠	٣٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٣٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٦٠	١٠٠	١٥	١٠٠	٩	١٠٠
١٠٠	٣٠	١٠٠	٣٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٣٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٦٠	٩٣.٣	١٤	١٠٠	٩	١٠٠

- يتضح من جدول (٥) ما يلي :-

- حصول جميع بنود الألية المقترحة للشكاوى من خلال صناديق الشكاوى أو البريد الإلكتروني على نسب موافقة تراوحت بين (٨٦.٦٦%) و(١٠٠%) من جميع فئات المستفيدين .

ثانياً : الألية المقترحة للشكاوى من خلال المقابلة الشخصية (وجهاً لوجه) :-

جدول (٦)

التكرارات والنسب المئوية لاستجابات العينة حول بنود الألية المقترحة

ن = (٢٥٤)

أولاً : الأعداد	الخبراء		القيادات بالجهاز		موظفون بالجهاز		موظفون فرعيين		جمعيات حماية مدنية		الإداريين بالجهاز		أولياء الأمور		الوحدات ذات الطابع الخاص	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
١	٩	١٠٠	١٥	١٠٠	٥٩	٩٨.٣	٤٠	١٠٠	٣٠	١٠٠	٢٨	٩٥	٣٠	١٠٠	٣٠	١٠٠
٢	٩	١٠٠	١٥	١٠٠	٥٨	٩٦.٦	٤٠	١٠٠	٣٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٣٠	١٠٠	٣٠	١٠٠
٣	٩	١٠٠	١٥	١٠٠	٦٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٣٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٣٠	١٠٠	٣٠	١٠٠
٤	٩	١٠٠	١٥	١٠٠	٦٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٣٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٣٠	١٠٠	٣٠	١٠٠
التنفيذ	الخبراء		القيادات بالجهاز		موظفون بالجهاز		موظفون فرعيين		جمعيات حماية مدنية		الإداريين بالجهاز		أولياء الأمور		الوحدات ذات الطابع الخاص	
١	٩	١٠٠	١٥	١٠٠	٦٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٣٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٣٠	١٠٠	٣٠	١٠٠
٢	٩	١٠٠	١٥	١٠٠	٦٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٣٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٣٠	١٠٠	٣٠	١٠٠
٣	٩	١٠٠	١٥	١٠٠	٦٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٣٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٣٠	١٠٠	٣٠	١٠٠
٤	٨	٨٨.٨٨	١٥	١٠٠	٦٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٣٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٣٠	١٠٠	٣٠	١٠٠
٥	٩	١٠٠	١٥	١٠٠	٦٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٣٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٣٠	١٠٠	٣٠	١٠٠
٦	٩	١٠٠	١٥	١٠٠	٦٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٣٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٣٠	١٠٠	٣٠	١٠٠
٧	٩	١٠٠	١٥	١٠٠	٦٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٣٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٣٠	١٠٠	٣٠	١٠٠
٨	٨	٨٨.٨٨	١٥	١٠٠	٦٠	١٠٠	٣٧	٩٣.٥	٣٠	١٠٠	٢٨	٩٥	٣٠	١٠٠	٣٠	١٠٠
٩	٩	١٠٠	١٤	٩٣.٣٣	٦٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٣٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٣٠	١٠٠	٣٠	١٠٠
١٠	٩	١٠٠	١٥	١٠٠	٦٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٣٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٣٠	١٠٠	٣٠	١٠٠
١١	٩	١٠٠	١٥	١٠٠	٦٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٣٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٣٠	١٠٠	٣٠	١٠٠
١٢	٩	١٠٠	١٥	١٠٠	٦٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٣٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٣٠	١٠٠	٣٠	١٠٠
١٣	٩	١٠٠	١٥	١٠٠	٦٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٣٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٣٠	١٠٠	٣٠	١٠٠

- يتضح من جدول (٦) ما يلي

حصول جميع بنود الألية المقترحة للشكاوى من خلال المقابلة الشخصية (وجهاً لوجه) على نسب موافقة تراوحت بين (٨٨.٨٨%) و(١٠٠%) من جميع فئات المستفيدين.
ثالثاً : الألية المقترحة للمراقبة والمحاسبة على عمل لجان تلقي الشكاوى:-

جدول (٧)

التكرارات والنسب المئوية لاستجابات العينة حول بنود الألية المقترحة

ن = (٢٥٤)

تشكيل اللجنة أولاً :	الخبراء		القيادات بالجهاز		موظفون بالجهاز		موظفون فرعيين		جمعيات حماية مدنية		الإداريين بالجهاز		أولياء الأمور		الوحدات ذات الطابع الخاص	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
١	٩	١٠٠	١٥	١٠٠	٥٩	٩٨.٣٣	٤٠	١٠٠	٣٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٣٠	١٠٠	٣٠	١٠٠
مهام اللجنة ثانياً :	الخبراء		القيادات بالجهاز		موظفون بالجهاز		موظفون فرعيين		جمعيات حماية مدنية		الإداريين بالجهاز		أولياء الأمور		الوحدات ذات الطابع الخاص	
١	٩	١٠٠	١٥	١٠٠	٦٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٣٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٣٠	١٠٠	٣٠	١٠٠
٢	٩	١٠٠	١٥	١٠٠	٦٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٣٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٣٠	١٠٠	٢٩	٩٦.٦
٣	٩	١٠٠	١٥	١٠٠	٦٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٣٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٣٠	١٠٠	٣٠	١٠٠
٤	٩	١٠٠	١٥	١٠٠	٦٠	١٠٠	٣٧	٩٢.٥	٣٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٣٠	١٠٠	٣٠	١٠٠
٥	٩	١٠٠	١٥	١٠٠	٥٨	٩٦.٦	٤٠	١٠٠	٢٨	٩٢.٣	٢٨	٩٥	٣٠	١٠٠	٢٨	٩٢.٢
٦	٩	١٠٠	١٥	١٠٠	٦٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٣٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٣٠	١٠٠	٣٠	١٠٠
٧	٩	١٠٠	١٥	١٠٠	٦٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٣٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٣٠	١٠٠	٣٠	١٠٠
٨	٩	١٠٠	١٥	١٠٠	٦٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٣٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٣٠	١٠٠	٣٠	١٠٠
٩	٩	١٠٠	١٥	١٠٠	٦٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٣٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٣٠	١٠٠	٣٠	١٠٠
١٠	٩	١٠٠	١٤	٩٢.٣٣	٦٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٣٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٣٠	١٠٠	٣٠	١٠٠
التنفيذ	الخبراء		القيادات بالجهاز		موظفون بالجهاز		موظفون فرعيين		جمعيات حماية مدنية		الإداريين بالجهاز		أولياء الأمور		الوحدات ذات الطابع الخاص	
١	٩	١٠٠	١٥	١٠٠	٦٠	١٠٠	٣٧	٩٢.٥	٣٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٣٠	١٠٠	٢٨	٩٢.٢
٢	٩	١٠٠	١٥	١٠٠	٦٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٣٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٣٠	١٠٠	٣٠	١٠٠
٣	٩	١٠٠	١٥	١٠٠	٦٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٣٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٣٠	١٠٠	٣٠	١٠٠
٤	٩	١٠٠	١٥	١٠٠	٦٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٣٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٣٠	١٠٠	٢٨	٩٢.٣
٥	٩	١٠٠	١٥	١٠٠	٦٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٣٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٣٠	١٠٠	٢٧	٩٠
٦	٩	١٠٠	١٥	١٠٠	٦٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٣٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٣٠	١٠٠	٣٠	١٠٠
٧	٩	١٠٠	١٥	١٠٠	٦٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٣٠	١٠٠	٤٠	١٠٠	٣٠	١٠٠	٣٠	١٠٠

- يتضح من جدول (٧) ما يلي :-

- حصول جميع بنود آلية المراقبة والمحاسبة المقترحة على نسب موافقة تراوحت بين (٩٢.٥%) و(١٠٠%) من جميع فئات المستفيدين.

- الاستنتاجات :-

١- يرى المستفيدين من الية الشكاوى القائمة انها تتميز بما يلي:

- أنها آلية معلنة .

- توافر العديد من صناديق الشكاوى .

- اهتمام المسؤولين بشكواهم .

- إيمان المسؤولين بأهمية شكواهم .

- تم التوصل إلى استمارة تقديم الشكاوى في صورتها النهائية.

- حصلت جميع بنود الألية المقترحة للشكاوى من خلال صناديق الشكاوى أو البريد الإلكتروني على نسب موافقة تراوحت بين (٨٦.٦٦%) و(١٠٠%) من جميع فئات المستفيدين .

- حصلت جميع بنود الألية المقترحة للشكاوى من خلال المقابلة الشخصية (وجهاً لوجه) على نسب موافقة تراوحت بين (٨٨.٨٨%) و(١٠٠%) من جميع فئات المستفيدين.

- حصلت جميع بنود آلية المراقبة والمحاسبة المقترحة على نسب موافقة تراوحت بين (٩٢.٥%) و(١٠٠%) من جميع فئات المستفيدين.

التوصيات :

في ضوء الاستنتاجات التي تم التوصل إليها يوصى بما يلي :-

- ١- تطبيق الآليات التي تم التوصل إليها لأن جميع الفئات شاركت في إعدادها كما كان لخبراء حماية المستهلك بدولة الكويت رأى في تصميمها بهدف التعرف على المشكلات التي يعاني منها مجتمع الكويت والعمل على حلها.
- ٢- تبني مفهوم إدارة الشكاوى (منظومة متكاملة تتضمن تلقي الشكاوى والرد عليها والعمل على تجميع البيانات وتحليلها للتوصل إلى أهم نقاط الضعف والعمل على حلها بشكل جذري) وذلك للوقوف على أهم المجالات التي تعاني من ضعف أو قصور وتحديد أولويات التطوير.
- ٣ - تصميم النظم التقنية والتكنولوجية لتسهيل نظام حصر الشكاوى وتحليلها .

قائمة المراجع :-

- ١- أحمد إبراهيم عبد الهادي، إدارة المبيعات وحماية المستهلك، القاهرة، دار النهضة العربية، ١٩٩٧م.
- ٢- أحمد إبراهيم عبد الهادي، أمينة مصيلحي سحبل، حماية المستهلك فى مجال الخدمات الحكومية (دراسة ميدانية) بالتطبيق على محافظة المنوفية ، برعاية جمعية حماية المستهلك، ومقدم للمؤتمر العام الأول لحماية المستهلك، القاهرة، ٢١:٢٢ أكتوبر ١٩٩٥م.
- ٣- أحمد جويلى، الجهود المصرية فى حماية المستهلك"، منتدى المرأة وحماية المستهلك، القاهرة، المجلس القومى للمرأة، ٢٠٠٥م.
- ٤- أحمد الرفاعي، الحماية المدنية للمستهلك إزاء المضمون العقدي، دار النهضة العربية ١٩٩٤م.
- ٥- أحمد عبد الله اللحاح، أمينة مصيلحي سحبل ، أبعاد ومجالات حماية المستهلك "من منظور المستهلك"، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، كلية التجارة، جامعة القاهرة، العدد الثاني والخمسون، السنة الثامنة والثلاثون، ١٩٩٨م.
- ٦- براق محمد وآخرون، رقابة الجودة ودورها فى حماية المستهلك، ورقة مقدمة إلى المؤتمر الوطنى الأول لمعهد العلوم القانونية والإدارية، حماية المستهلك فى ظل الانفتاح الاقتصادى، فى الجزائر، أبريل ٢٠٠٨م.
- ٧- جلال عبد الفتاح الملاح، و زغلول سعد سليمان ،"أثر الوعي الإستهلاكي على تفضيل الجودة وحماية المستهلك ودور الحكومة فيه" ، مجلة المنصورة للبحوث الزراعية، المجلد ١٨ العدد (٦)، مايو ١٩٩٧.

- ٨- جلال عبد الله حاتم، حماية حقوق المستهلك في السوق اليمنية الواقع والمستقبل، بحث مقدم إلى الندوة العلمية الأولى حول التسويق في الجمهورية اليمنية الواقع-المشكلات-الآفاق، عدن ، الجمهورية اليمنية ، ١٠:١٢ مايو ١٩٩٨م.
- ٩- حداد العيد ، الحماية المدنية و الجنائية للمستهلك عبر شبكة الأنترنت، المؤتمر المغاربي الأول حول المعلوماتية و القانون، أكاديمية الدراسات العليا، طرابلس- ليبيا: ٢٧/٣٠ أكتوبر ٢٠٠٩م.
- ١٠- حسن عبد الباسط جمعي، حماية المستهلك في مصر بالمقارنة مع أوضاع الحماية في دول السوق الأوروبية والشرق الأوسط. الطبعة الأولى. مصر: دار الفكر. ١٩٩٦م.
- ١١- حسن عبد الباسط جمعي، حماية المستهلك: الحماية الخاصة لرضاء المستهلك في عقود الاستهلاك، القاهرة، دار النهضة العربية، ١٩٩٦م.
- ١٢- حسين عبد الباسط حميمي 'حماية المستهلك' مركز الدراسات القانونية ' طبعة ١٩٩٦م.
- ١٣- حمد الله محمد حمد الله ' حماية المستهلك في مواجهة الشروط التعسفية ' طبعة ١٩٩٧م.
- ١٤- خالد ممدوح، حماية المستهلك في عقود التجارة الإلكترونية، موقع د/ خالد ممدوح على كنانة أون لاين ، ٢٠١٠م .
- ١٥- سامى عبد العزيز، المعالجة الصحفية لقضية حماية المستهلك المصري. "رؤية تحليلية" مؤتمر أخلاقيات الإعلام والإعلان ، جامعة النهضة والمجلس العربي للتربية الأخلاقية ٢٨، ٢٩ من مارس ٢٠٠٩م.
- ١٦- طارق الخير، حماية المستهلك ودورها في رفع مستوى الوعي الاستهلاكي لدى المواطن السوري، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد السابع عشر، العدد الأول، ٢٠٠١م.
- ١٧- عبد اللطيف بارودي، حماية المستهلك (المفاهيم والواقع الراهن والمؤشرات المستقبلية)، موقع موسوعة الإسلام والتنمية ، ٢٠١١م.

ثانيا: المراجع الأجنبية.

- 18- A-conrad Berenson & hennery Elbert . **the social dynamics of marketing** . op . cit .1997.
- 19- AICPA, **What are Web Trust Services and Why Should I Get Involved**
<https://aicpa.org/assurance/webtrust/what.htm>
- 20- AICPA **Joins Global Accounting Profession in Paris to Explore Solutions to E-commerce Risks**; Group Recommends Top 10 Ways to Protect Online Privacy, Business wire, Aug. 1, 2000.
<https://businesswire.com>
- 21- Asher, Allan,"**Going global: A new paradigm for consumer protection**", Journal of consumer affairs,Vol.32,No.2,1998.
- 22- Auditing and Assurance **Standards Board Australian Auditing Standard AUS 210: The Auditor's Responsibility to Consider Fraud and Error in an Audit of a Financial Report**, Auditing and Assurance Standards Board, Sydney (2002),
- 23- Burton, Michael,"**When to Hold Em; When to Fold Em: Choosing Consumer Protection Battles**", Journal of Consumer Affairs,Vol. 40, Issue 1,2006.
- 24- Government Printer for the State of **Victoria "Inquiry into Fraud and Electronic Commerce: Emerging Trends and Best Practice"**, Discussion Paper, Drugs and Crime Prevention Committee, DCPC, Parliament of Victoria, October .(2002),
- 25- Kenneth C. Laudon & Carol Guericio Traver, **E-commerce**, by Eyewire, USA, 2001