مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية العدد ٥٢المجلد ١ أكتوبر ٢٠٢٠
الموقع الاليكتروني: https://jsswh.journals.ekb.eg بريد إليكتروني: jsswh.eg@gmail.com

المشاركة فى المسئولية الاجتماعية للمنظمات الحكومية والأهلية وحماية حقوق المستهلك

Participating in the social responsibility of governmental and civil organizations and protecting consumer rights

دكتور/ حسن خميس ابراهيم نخله

أستاذ مساعد بقسم تنظيم المجتمع

المعهد العالى للخدمة الاجتماعية بدمنهور

مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية العدد ٥٢المجلد ١ أكتوبر ٢٠٢٠
الموقع الاليكتروني: https://jsswh.journals.ekb.eg بريد إليكتروني: jsswh.eg@gmail.com

المشاركة فى المسئولية الاجتماعية للمنظمات الحكومية والأهلية وحماية حقوق المستهلك

الملخص: تستهدف الدراسة تحديد العلاقة بين مشاركة المنظمات فى المسئولية الاجتماعية وحماية حقوق المستهلك والصعوبات التى تواجه المنظمات ومقترحات تفعيلها، واستخدمت الفروض، وطبقت الدراسة على عينة مكونة من (٢٤٠) مستفيد من المنظمات الخدمية عن طريق الدراسة الوصفية باستخدام استمارة الاستبيان واشتملت الدراسة على ثلاثة مفاهيم رئيسية واشتملت الدراسة على بناءً نظرياً ضم قضية المشاركة فى المسئولية الإجتماعية، حقوق المستهلك فى الخدمة الاجتماعية، الآثار السلبية للحراك الإجتماعى، وتوصلت الدراسة لوجود علاقة للمشاركة فى المسئولية الإجتماعية بين المنظمات وحماية المستهلك فى الرعاية الصحية، الرعاية التعليمية، الرعاية الإقتصادية .

الكلمات الدليلة : المشاركة، المسئولية الإجتماعية، حقوق المستهلك .

Abstract: The study aims to define the relationship between the participation in social responsibility among organizations, and consumer rights protection, the obstacles which face it and the suggestions which measure it, the study uses the hypothesis, the study was applying on a sample of service users are (٢٤٠), it depends on descriptive study by using a questionnaire, this study contains three concepts and a theoretical structure about the participation in social responsibility, consumer rights in social work, the negative affects of social mobility, the study results explains that there is a relationship between the participation in social responsibility among organizations and the protect of consumer right in medical, educational, and economic care.

Keywords: participation, social responsibility, consumer rights.

أولاً : مشكلة الدراسة

تعتبر الأسرة البنية الأساسية فى تكوين المجتمع، بل هى الأساس فى ظهور الحياة الإنسانية بين أفراد الجنس البشرى ولذلك فإن أى مجتمع تتمثل صورته وتبدو حقيقته من واقع الكيان الأسرى ومدى ما تتمتع به الأسرة من قوة وتماسك وما تقوم عليه العلاقات داخلها من استقرار وتكيف وما يتوافر لأفرادها من وعى لمسئولياتهم ووظائفهم سواء تجاه أنفسهم بعضهم البعض أو تجاه مجتمعهم الخارجى . (فهمى، ٢٠١٢، ص١٢)

ولأن الأسرة تعد بمثابة مؤسسة اجتماعية لها أهميتها لما لها من أثر فى حياة الفرد وتشكيل سلوكياته، فقد أصبحت الأسرة مهددة فى وقتنا الراهن بآفة الفقر الذى يؤثر بشكل كبير على ثقة الأسرة بنفسها حيث يشعر الفقير بأنه عاجز لا يستطيع القيام بالكثير من المهام ولا يستطيع أن يحقق آماله وطموحاته بما ينعكس بالسلب عليه وعلى أسرته فيواجه العديد من المشكلات المتعلقة بفقره . (Lymbery, ٢٠٠٤, p١٣)

وما يدل على إنتشار الفقر تشير الإحصاءات إلى أن المواطن العربى يحتاج بالعدل إلى (١٤٠) عاماً لكى يتمكن من مضاعفة دخله ويصل هذا الرقم فى دول أخرى إلى أقل من (١٠) أعوام لفعل الشئ ذاته كما أن واحد من بين خمسة من العرب يعيشون على أقل من دولارين فى اليوم فى الوقت الذى نجد فيه أيضاً أن حوالى واحد من كل أربعة أفراد بالغين فى العالم العربى لا يمكنهم القراءة والكتابة وأقل من (٦%) من العرب يستخدمون الإنترنت وأقل من (١،٢%) لديهم قدرة على استخدام الحاسب الآلى فى حين نجد أن حوالى (٢٥%) من الخريجين الجدد فى الطب والعلوم والهندسة يهجرون بلادهم فى كل عام، وما يدل أكثر أنه بينما تخصص الحكومات ثلث موازناتها للصحة والتعليم، فإنها لا تنفق منها على الفقراء إلا القليل لتحسين مستواهم الصحى والتعليمى (البنك الدولى، ٢٠٠٤، ص٢) .

الأمر الذى أدى أننا نعيش اليوم فى عالم يحظى بثورة غير مسبوقة من نوع يكاد مستحيلاً تخيله منذ قرن أو قرنين أو أكثر حيث يشهد العالم تحولات هامة تتجاوز النطاق الاقتصادى وأسس القرن العشرين والحادى والعشرين نظم حكم ديمقراطية وقائمة على المشاركة لتكون نموذجاً مبرزاً للتنظيم السياسى وأصبحت مفاهيم حقوق الإنسان والحرية السياسية جزءاً شبه أساسى فى الخطاب السائد ويتزامن معه أننا أيضاً نعيش فى عالم يعانى مظاهر قاسية من الحرمان والقهر وظهور مشكلات كثيرة جديدة وقديمة على السواء من بينها الفقر المزمن والعجز والوفاء بالإحتياجات الأولية وإنتشار الجوع على نطاق واسع.(حسن، ٢٠٠٤، ص١١)

وقد تزامن مع ذلك إنتشاراً شديداً فى تكنولوجيا الإتصال فى حياة المجتمعات، حيث زاد استخدام المواطنين لأساليب الاتصال الحديثة فى دول الشرق الأوسط فى بعد عام (٢٠١٠) إلى ما يقرب على "٢١٢،٣٣٦،٩٢٤" مواطن من بينهم ما يقرب على "٦٣،٢٤٠،٩٤٦" مواطن ممن يستخدمون شبكات الإنترنت بنسبة تقارب على (٢١،٨%) من السكان . (Khosrokhovar, ٢٠١٢, p١٧١)

كما أكدت دراسة منظمة اليونسكو (٢٠١٠) على أن ما يقرب من (١٧،٠٦٠،٠٠٠) مواطن مصرى يستخدم الانترنت بنسبة (٢١،٢%) من عدد السكان الذى بلغ ما يقرب من (٨٠،٤٧١،٨٦٩) مواطن، وجاءت مصر فى الترتيب الثانى عشر من أصل (١٨) دولة فى شمال أفريقيا والشرق الأوسط يستخدمون الإنترنت، فى حين جاءت البحرين فى الترتيب الأول والعراق فى الترتيب الأخير. (UNESCO, ٢٠١٠, p٢٤٢)

ومع زيادة معدلات الفقر والذى اقترن به فى نفس الوقت زيادة وانتشار التكنولوجيا الحديثة فى الاتصال ظهرت العديد من أشكال الحراك الاجتماعى فى المجتمعات العربية بوجه عام والمجتمع المصرى بشكل خاص والتى تمثلت فى الثورات، الحركات الاجتماعية، التظاهرات، الاعتصامات، الاضرابات والاحتجاجات والتى عبرت عن أشكال الاعتراض المجتمعى على سوء الأحوال المعيشية وزيادة معدلات الفقر لدى المواطن المصرى.

وقد ارتبط الحراك الإجتماعى فى مصر فى السنوات الأخيرة بالشباب وتجسد ذلك فى حركة كفاية التى روجت لهتافات عدائية وأعلنت الحرب على النظام المصرى من خلال وسائل الإعلام الغربى وشبكات التواصل الاجتماعى، وأيضاً اضرابات واعتصامات عمال المحلة الكبرى فى الدلتا فى السادس من أبريل عام ٢٠٠٨ للمطالبة بتحسين الأجور والأحوال المعيشية للعمال . (Filiu, ٢٠١١, p٤٦)

وقد تأثر الحراك الإجتماعى فى مصر بالحراك الإجتماعى للشعب العربى والذى اعتمد على العديد من الموجات الاقليمية التى تحدت النظام السياسى فى العديد من الدول العربية وذلك باستخدام أدوات الإعلام الإجتماعى أيضاً لتوضيح أفكارها وقد ساهمت هذه الأدوات فى نقل ثورات الحراك الإجتماعى إلى مناطق أخرى من العالم. (Lynch,٢٠١٢,p٤٦)

وبناء عليه تأثرت الرعاية الاجتماعية فى المجتمع المصرى بمجموعة المتغيرات المحلية (الحراك الإجتماعى) التى تؤثر على كافة القرارات والسياسات المجتمعية مما ترتب عليه تبنى برنامج للإصلاح الاقتصادى والهيكلى المصرى الذى يعد أهم أهدافه بلوغ معدل نمو يتراوح بين (٧% - ٨%) حتى عام ٢٠١٧ حيث يرتبط نجاح جهود الدولة فى تحقيق معدل النمو المستهدف بقدرتها على الاحتفاظ بالنتائج والإنجازات التى تحققت خلال برنامج الاصلاح الاقتصادى والهيكلى الذى أدخل الاقتصاد المصرى فى مرحلة التنمية

المستدامة التى يتلاشى فيها الاعتماد على المعونات الاقتصادية وبالتالى القضاء على الفجوة بينه وبين العالم المتقدم . (على، ٢٠١٠، ص١٥٨)

وقد ترتب على الأخذ بسياسة الاصلاح الاقتصادى وكذا الحراك الاجتماعى بالمجتمع المصرى ظهور العديد من المشكلات التى أثرت تأثيراً كبيراً على المجتمع المصرى بوجه عام، وبالخصوص علي المستهلك المصرى الذى واجهته صعوبات كثيرة فى حياته اليومية، فقد عانى من صعوبات تعليمية، صحية، اقتصادية، سياسية، أمنية، بالاضافة إلى الصعوبات الاجتماعية، الأمر الذى أصبح فيه المستهلك عرضة لإنتهاك أبسط حقوقه، وهو حقه فى الحصول على الخدمات الأساسية اللازمة لممارسة أنشطة حياته اليومية .

ولمواجهة الصعوبات التى يعانى منها المستهلك المصرى أكد الدستور المصرى الصادر فى عام (٢٠١٤) فى مادته السابعة والعشرون على أهمية حماية المستهلك كغاية نهائية للأنشطة الاقتصادية بالدولة حيث أكدت الفقرة الثانية أن يلتزم النظام الاقتصادى بمعايير الشفافية والحوكمة ودعم محاور التنافسية وتشجيع الاستثمار، والنمو المتوازن جغرافياً وقطاعياً وبيئياً ومنع الممارسات الاحتكارية مع مراعاة الاتزان المالى والتجارى والنظام الضريبى العادل وضبط آليات السوق وكفالة الأنواع المختلفة للملكية والتوازن بين مصالح الأطراف المختلفة بما يحفظ حقوق العاملين ويحمى المستهلك . (وزارة الشباب، ٢٠١٤، ص١٢)

ويعد ضمان حقوق المستهلك مرهوناً بضمان تحقيق المساواة فى إمكانية الوصول إلى العدالة الذى يعد أمراً صعب المنال ولكنه ضرورة لازمة أيضاً لتحقيق التقدم، ولا يمكن تحقيق هذه المساواة إلا مع ضمان التزام كل من مؤسسات الدولة والمؤسسات العامة على حد سواء وعندما تنص قوانين عادلة على الحقوق والالتزامات المجتمعية وانفاذها فإن النفع الذى يعود على الجميع، لا سيما الفقراء لا يقدر بثمن. (أبوالنصر، ٢٠١٠، ٢٣٣)

كما يعد مجال حقوق المستهلك من المجالات التى أخذت حيزاً واسعاً فى العالم المتطور ولكنه لم يلقى الأهمية ذاتها فى الدول النامية فى ظل مفهوم حرية السوق وتركيز المنظمات والتجار على الأرباح وتجاهل المستهلك مما يتطلب الالتزام من قبل المنتجين والمنظمات بشروط العمل الصحيحة وتحمل مسئولياتهم التى تتضمن من خلالها حصول

المستهلك على منتجات تتمتع بالمواصفات المطلوبة وتتوفر فيها حقوقه المنصوص عليها فى الدساتير والقوانين الدولية . (أحمد، أحمد، ٢٠١٤، ص٥)

وترتبط حماية حقوق المستهلك ارتباطاً كبيراً بنظم الرعاية الاجتماعية كالرعاية الصحية، الخدمات الاجتماعية، الاسكان، التعليم والأمن الاجتماعى وكيفية توزيعها على المواطنين كحقوق ومسئوليات وفقاً للظروف المعيشية فى المجتمع، فإن من الأهمية أن نوفر مدارس لتعليم الطلاب، مستشفيات للعلاج وعليه يستوجب على الأخصائيين الإجتماعيين القيام بوظيفة الدفاع عن حقوق المستهلكين وذلك بأن يكون الممارس مطالب فعال من خلال المؤسسة أو الفريق ضد البيئة أو المجتمع الذى ينتهك حقوق الفرد أو الجماعة المستفيدة من الخدمة . (Conner, ٢٠٠٦, p١٦٨)

لذلك فالمشاركة فى المسئولية الاجتماعية بين المنظمات الحكومية وغير الحكومية قد تساهم بشكل كبير فى حماية حقوق المستهلك فالحقوق والحريات ترتبط ارتباطاً كبيراً بحاجة الإنسان إلى المشاركة فى مسيرة مجتمعه وللمشاركة بمفهومها الديمقراطى حلقات متشابكة تكون شروطها الضرورية، بدءاً من المشاركة فى تحديد الأهداف وصناعة القرارات، وما يتلوها من مجالات العمل على تنفيذها، ومراقبة تحقيقها، وانتهاء بالمشاركة فى الثمرات والفوائد . (عمار، ٢٠٠٧، ص٤٤)

فالمسئولية الإجتماعية للمنظمات الحكومية تتضمن قيام هذه المنظمات بأدوار عديدة فى حماية الحقوق الإجتماعية، التعليمية، الصحية، الاقتصادية للمستهلك حيث أشارت دراسة العجوز (٢٠١٤) إلى أهمية دور المؤسسات الوطنية فى الدفاع عن حقوق الإنسان وأن هناك عدد من الصعوبات التى تواجه هذه المؤسسات أهمها الصعوبات المادية، ضعف التمويل، غياب الثقة داخل هذه المنظمات وعدم التنسيق الداخلى والخارجى، كما أن فعالية هذه المؤسسات فى الدفاع عن حقوق المواطن فى حاجة إلى صياغة أطر تشريعية وتطوير لهذه المؤسسات وأن يشمل هذا التطوير إنشاء قاعدة بيانات جغرافية تحتوى مشكلات المواطنين، كما أن تطوير نظم القيادة بها سيؤدى إلى تفعيل أدوارها، كما أشارت دراسة عزيز (٢٠١٦) إلى ضرورة أن تتبنى المنظمات الحكومية مسئولية وجود قواعد خاصة بضمان سلامة المستهلك فيما يتعلق بالخدمات والمنتجات ومدى مطابقتها للأمن والسلامة وأن القواعد الحالية قاصرة عن توفير حماية كافية للمستهلك وعليه فلا بد من صياغة تشريعات خاصة تعالج هذا الموضوع.

كما أن المسئولية الاجتماعية للمنظمات غير الحكومية تؤثر ايجابياً على حماية حقوق المستهلك فقد أكدت دراسة أحمد (٢٠٠٥) على أن منظمات المجتمع المدنى والمنظمات الحقوقية تساهم فى حصول المواطن اليمنى على حقوقه، كما أوصت الدراسة بأن المجتمع اليمنى فى حاجة إلى تطوير أساليب الدفاع عن حقوق المواطن وأن المنظمات غير الحكومية هى أكثر المنظمات دفاعاً عن حقوق المواطن وأنها تواجه صعوبات أهمها الحاجة إلى التعاون والتنسيق، كما أوضحت دراسة عبدالحميد (٢٠١٠) أن منظمات حقوق الإنسان تساهم بدور كبير فى الدفاع عن حقوق المواطنين من خلال الرقابة والمتابعة للمنظمات الحكومية المختلفة ومدى تطبيق هذه المنظمات لمعايير حقوق الإنسان كما أشارت دراسة أحمد (٢٠١١) إلى الأنشطة والعمليات التى تقوم بها جمعيات حماية المستهلك وتحديد وسائل تكنولوجيا المعلومات بها وأن هناك العديد من الأنشطة التى تستخدمها هذه الجمعيات فى الدفاع عن حقوق المستهلك منها الأنشطة التثقيفية، التنسيقية، الرقابية والتدعيمية وعن المشاركة فى المسئولية الإجتماعية بين المنظمات الحكومية وغير الحكومية لحماية حقوق الإنسان أكدت دراسة ليكنج ,Liqing (٢٠١١) على أن حماية المستهلك فى الصين والمملكة المتحدة مرت بالعديد من التطورات من أهمها عمل إصلاحات فى إجراءات حماية المستهلك من خلال إشراك منظمات المجتمع المدنى مع القطاع العام فى إحداث تطوير فى قواعد حماية المستهلك وأن تتيح هذه القواعد إجراءات إقتصادية وسياسية تمكن المستهلك من الاختيار وأن تحقق هذه القواعد السلامة والأمن للمستهلك، كما أشارت دراسة الجافرى Alghafri (٢٠١٣) إلى أن المنظمات غير الحكومية يجب أن يكون لها دور فاعل وأوسع فى دعم الكيانات الحكومية وذلك قد يساعد فى تحسين إجراءات حماية المستهلك من خلال الحماية الشمولية عن طريق إجراءات قانونية وأخرى إدارية تساهم فيها المنظمات الحكومية مع المنظمات غير الحكومية.

وبناء على ما سبق تتحدد القضية الرئيسية لهذه الدراسة فى التعرف على أوجه المشاركة فى المسئولية الإجتماعية للمنظمات الحكومية وغير الحكومية فى حماية حقوق المستهلك ، وتحديد المعوقات التى تحد من هذه المشاركة فى المجالات المختلفة وصولاً إلى وضع تصور مقترح من منظور طريقة تنظيم المجتمع لتفعيل المشاركة فى المسئولية الإجتماعية بين المنظمات الحكومية وغير الحكومية فى مجال حماية حقوق المستهلك.

ثانياً : أهمية الدراسة The importance of Study :

وتتحدد أهمية الدراسة فيما يلى:

١- تهتم الدراسة الحالية بموضوع المشاركة فى المسئولية الإجتماعية كأحد المبادئ والقواعد التى تقوم عليها طريقة تنظيم المجتمع فى التعامل مع المشكلات المجتمعية لا سيما قضية حماية حقوق المواطنين خاصة فيما يتعلق باحتياجاتهم الأساسية .

٢- تعاظم أثر المنظمات الحكومية وغير الحكومية ودورها فى حماية حقوق المستهلك وأهمية أن تبحث عن آليات وسبل لتفعيل أدائها المهنى للوصول إلى تحقيق أمثل لأهدافها .

٣- بحث العلاقة بين مشاركة المسئولية بالمنظمات الحكومية وغير الحكومية وكيف تؤثر هذه العلاقة على حماية حقوق المستهلك على اعتبار أن طريقة تنظيم المجتمع قد تبنت الدفاع عن قضايا مجتمعية عديدة لا سيما بحماية حقوق المستهلك .

ثالثاً : أهداف الدراسة The goals of study :

وتتحدد أهداف الدراسة الحالية فى هدف رئيسى وهو : تحديد العلاقة بين مشاركة المسئولية الإجتماعية بين المنظمات الحكومية وغير الحكومية وحماية حقوق المستهلك، وينبثق من هذا الهدف عدد من الأهداف الفرعية كالتالى :

١- تحديد طبيعة مشاركة المسئولية الإجتماعية بين المنظمات الحكومية وغير الحكومية فى حماية حقوق المستهلك .

٢- تحديد الصعوبات التى تواجه مشاركة المسئولية الإجتماعية بين المنظمات الحكومية وغير الحكومية فى حماية حقوق المستهلك .

٣- تحديد المقترحات لتفعيل مشاركة المسئولية الإجتماعية بين المنظمات الحكومية وغير الحكومية فى حماية حقوق المستهلك .

رابعاً :فروض الدراسة The hypotheesis of study:

وتتحدد فروض الدراسة فى فرض رئيسى مؤداه " توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين مشاركة المسئولية الإجتماعية للمنظمات الحكومية وغير الحكومية وحماية حقوق المستهلك " .

وينبثق من هذا الفرض عدد من الفروض الفرعية كالتالى :

١- توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين مشاركة المنظمات فى المسئولية الإجتماعية وحماية حق المستهلك فى الرعاية الصحية .

٢- توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين مشاركة المنظمات فى المسئولية الإجتماعية وحماية حق المستهلك فى الرعاية التعليمية .

٣- توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين مشاركة المنظمات فى المسئولية الإجتماعية وحماية حق المستهلك فى الرعاية الإقتصادية .

خامساً : مفاهيم الدراسة، The Concepts of study:

وتتحدد مفاهيم الدراسة فيما يلى:

١- مفهوم المشاركة، Participation :

وفى اللغة المشاركة من الفعل " شارك " ومعناها يشارك أو ينضم أو يأخذ جزء فى نشاط ما، و"المشارك" هو الشخص الذى يأخذ جزء فى النشاط . (Oxford, ٢٠٠٩, p٥٥٩)

وتعرف المشاركة أيضاً على أنها إسهام الأهالى تطوعاً فى الجهود التنموية سواء بالرأى، أو بالعمل أو بالتمويل وغير ذلك من الأمور التى تؤدى إلى تنمية المجتمع وتحقيق أهدافه (عبداللطيف، ١٩٩٧، ص١٧١)

وتعرف المشاركة على أنها تعاون وارتباط يشمل كل النواحى فى المجتمع، التى تؤثر فى جودة حياة المواطنين فهى تشمل التفكير فى الاحتياجات، ترتيب الأولويات، التخطيط، التمويل، التنفيذ والمتابعة والتقويم لكافة الأنشطة المتصلة بجودة الحياة ولا تختزل على التبرع أو الإسهام المالى فى الأنشطة . (فريق من أساتذة الجامعات، ٢٠٠٣، ص١٩)

كما تعرف بأنها مفهوم ديمقراطى يتمثل فى حلقات متشابكة، تكون شروطها الضرورية، بدءاً من المشاركة فى تحديد الأهداف وصناعة القرار، وما يتلوها من مجالات العمل على تنفيذها، ومراقبة تحقيقها، وانتهاء بالمشاركة فى الثمرات والعوائد جزاءً عادلاً (عمار، ٢٠٠٧، ص٤٤)

كما تعرف المشاركة أيضاً على أنها العملية التى يلعب من خلالها الفرد دوراً بارزاً فى الحياة السياسية والاجتماعية لمجتمعه وتكون لديه الفرصة لأن يشارك فى وضع الأهداف العامة لمجتمعه وأيضاً افضل الوسائل لتحقيق إنجاز الأهداف، كما أنها تعنى استثمار قدرات وطاقات الأفراد والقيادات والتنظيمات التى يمكن أن تساهم فى جهود لتنمية المجتمع المحلى . (عبدالعال وآخرون، ٢٠٠٨، ص٢٩٨)

وتعرف المشاركة أيضاً على أنها المساهمة أو التعاون فى أى وجه من أوجه النشاط اجتماعياً، اقتصادياً، أو سياسياً أو هى كافة الجهود التطوعية التى تبذل من جانب

المواطنين فى المجتمع بوعى للتأثير فى رسم السياسة العامة والخاصة بهذا المجتمع واتخاذ القرارات وتنفيذها بما يحقق حاجاتهم المجتمعية . (قاسم وآخرون، ٢٠٠٨، ص٤١٧)

كما تعرف بأنها علاقة تفاعلية دائمة أو مؤقتة بين المجتمع المدنى والدولة حيث أنهما يشكلان وحدة معقدة من الصراع والتكامل، ثم أن ظهور الواحد منهما قد اقترن بظهور الآخر، فالمجتمع المدنى بمختلف مؤسساته يمثل الوسيط بين الدولة من ناحية والمواطنين من ناحية أخرى، فهو علاقة دائمة مع الدولة تتراوح بين الشد والجذب، وفى علاقة دائمة مع قاعدة المواطنة تتراوح بين الأخذ والعطاء . (قنديل، ٢٠٠٨، ص٥٢)

وتعرف المشاركة فى إطار الدراسة الحالية على أنها عملية تعاون بين منظمات حكومية وغير حكومية، من خلالها تشارك كل منظمة فى نشاط محدد تطوعياً، تهدف إلى حماية حقوق المستهلك، وتنعكس إيجاباً على تنمية المجتمع ككل .

٢- مفهوم المسئولية الإجتماعية، Social responsibility :

تعرف المسئولية لغة بأنها كون الفرد أو الإنسان مسئولاً ومطالباً عن أمور وأفعال أداها. (المنجد، ١٩٧٥، ص١٧)

كما تعرف أيضاً على أنها الحالة فى كون الشخص مسئول أو لديه القدرة على إتخاذ قرارات عن شئ ما، لذا فسوف تصبح ملاماً إذا كان الشئ أصبح خاطئاً . (Oxford, ٢٠٠٩, p٦٥٤)

كما تعرف المسئولية الإجتماعية بأنها ارتباط بين الحقوق والواجبات وتشمل مسئولية الأفراد أو مساهمتهم وضرورة أدائهم لواجباتهم تجاه المجتمع فى مقابل ما يتمتعون به من حقوق وما يقدم إليهم من خدمات ومسئولية المجتمع عن قيامه بإشباع احتياجات أفراده وجماعاته فى مقابل جهود هذه الأفراد والجماعات ومشاركتهم . (رجب وآخرون، ١٩٨٣، ص٩٧)

وتعرف أيضاً بأنها اعتماد أفراد المجتمع بعضهم على بعض وتقبل حقوق الآخرين، وأن كل إنسان مسئول عن رعاية أخيه الإنسان وتتكون من شقين الواجبات وهو ما يجب على كل فرد أن يسهم به فى بناء مجتمعه والحفاظ عليه، الحقوق وهى مقدار ما يوفره المجتمع لأبنائه من خدمات تكفل لهم الأمن والاستقرار، كما تعنى مجموعة الجهود التى يبذلها أفراد المجتمع لمواجهة المشكلات التى يعانى منها المجتمع فى مقابل الحصول على الحقوق التى يكفلها المجتمع لهؤلاء الأفراد . (عبداللطيف، ١٩٩٧، ص١٨٩)

وتعرف المسئولية الإجتماعية للمنظمة على أنها التزام أخلاقى بين المنظمة والمجتمع تسعى من خلاله لتقوية الروابط بينها وبين المجتمع بشكل عام والذى ينعكس بدوره على نجاحها وتحسين أدائها المستقبلى، كما يتضمن التزام المنظمات بتضمين اعتبارات اجتماعية وبيئية فى أعمالها وفى تفاعلها مع أصحاب المصالح على نحو تطوعى لا يلتزم بسن القوانين أو وضع قواعد محددة تلتزم بها المنظمات فى القيام بمسئولياتها تجاه المجتمع . (شريفى، ٢٠١٢، ص٣)

وتعرف المسئولية الإجتماعية فى إطار الدراسة الراهنة على أنها، عملية أو قواعد يراعى فيها الحقوق والواجبات، يلتزم بها أفراد أو جماعات أو مؤسسات أو مجتمعات، من خلالها يقدم المجتمع مجموعة من الخدمات ويقوم بحل المشكلات، فى مقابل إلتزام متلقى الخدمات بعدد من الواجبات .

٣- مفهوم حقوق المستهلك، Consumer rights:

يعرف الحق فى المعاجم القانونية على أنه ما قام على العدالة أو الانصاف وسائر أحكام القانون ومبادئ الأخلاق، كما أنها إلتزامات تعود بالمنفعة وأنه يفرض التزامات تضمن لإنسان ما احتفاظه بخير أو منفعة من خلال أن تمنحه حقاً. (قنديل، ٢٠٠٨، ص١١٩)

كما يعنى ما هو أخلاقياً جيد وعادل أو هو الشئ الذى نتبعه أو نفعله بالتوافق مع القانون، أو السلطة الأخلاقية لعمل شئ، كما يعنى الخير والصواب بحكم القانون والأخلاق. (Oxford, ٢٠٠٩, p٦٦٢)

كما تعرف الحقوق على أنها تعهدات وواجبات يلتزم بها الإنسان تعود عليه بالنفع دون تمييز بسبب العنصر أو اللون أو الجنس أو اللغة أو الدين أو الرأى، كما تعرف أيضاً بأنها أشكال الضمانات والقوى والحصانات التى تدعمها الأحكام والمواثيق الأخلاقية والقانونية وهذه الضمانات يقابلها واجبات . (نجا، ٢٠١٦، ص١٦٤)

كما تعرف أيضاً بأنها مجموعة من الالتزامات التى يحكمها القوانين والنصوص والقرارات والأخلاق والتى تكفلها الدولة للإنسان فيما يتعلق بحياة الإنسان واحتياجاته كالحق فى مستوى من المعيشة كافى للمحافظة على الصحة والرفاهية له ولأسرته. (أبوالنصر، ٢٠١٠، ص٨٦)

كما أنها ممارسات وسلوكيات ومعارف يتيحها القانون والدستور والأعراف والتقاليد الأخلاقية يتمتع بها الإنسان فى شتى مناحى الحياة. (فرج، ٢٠١٤، ص١٨)

وتعرف حقوق الإنسان على أنها تلك الحقوق التى تلازم الطبيعة البشرية وبدونها نحن لا نستطيع العيش ككائنات بشرية، فهى تساعدنا وتمكننا من النمو والتطور الكامل واستخدام قدراتنا البشرية وذكائنا وضميرنا لنكون راضين عن أنفسنا وعن حاجاتنا الأخرى. (Reichert, ٢٠٠٦, p٢)

كما تعرف حقوق الإنسان بأنها الحقوق المستحقة أو الحقوق المطالب بتحقيقها وتقابلها بالضرورة واجبات، فإنه إذا كان لى حق ما فإنه يقابله واجب يجب أن يقوم به شخص آخر، وإن كنت ملزماً بأداء واجب ما، فإن ذلك يقابله حق لشخص آخر. (النشار، ٢٠١٠، ص١٤)

كما تعرف حقوق الإنسان بأنها المصالح والحريات التى يتوقعها الفرد أو الجماعة من المجتمع بما يتفق مع معايير هذا المجتمع، وهى أيضاً المزايا التى يشعر الفرد أو الجماعة أن من حقه الحصول عليها، وهى سلطة يخولها القانون لشخص ما لتمكينه من القيام بأعمال معينة تحقيقاً لمصلحة له يعترف بها القانون . (ابراهيم، ٢٠١٢، ص١٠٤)

ومن ناحية أخرى يعرف المستهلك لغة بأنه من الفعل "هلك" من الهلاك، هلك، يهلك، واستهلك المال تعنى أنفقه وأنفذه. (منظور، ١٩٩٣، ص٨٢٠)

كما يعرف المستهلك فى اكسفورد Oxford (٢٠٠٩) بأنه هو الشخص الذى يشترى الأشياء أو يستخدم الخدمات. (Oxford, ٢٠٠٩, p١٦٦)

كما يعرف المستهلك على أنه من يقوم باستعمال السلع أو الخدمات لإشباع حاجاته الشخصية وحاجات من يعولهم وليس بهدف إعادة بيعها أو تحويلها أو استخدامها فى نطاق نشاطه المهنى . (حجازى، ٢٠٠٢، ص١٣٨)

وتعرف حقوق المستهلك فى إطار الدراسة الراهنة على أنها مجموعة الإلتزامات والتعهدات القانونية التى تكفلها المنظمات الحكومية وغير الحكومية للفرد الذى يقوم بشراء منتج أو استخدام خدمة .

سادساً : البناء النظرى للدراسة، Theoretical structure :

(أ) المنطلق النظرى للدراسة :

تنطلق الدراسة الحالية من نظريتين علميتين هما نظرية الدور (Role theory)، نظرية النسق (System theory)، فوفقاً لنظرية الدور وفلسفتها والمفاهيم المرتبطة بها فالدور عبارة عن عدد من المسئوليات، المهام، الأنشطة التى يقوم بها صاحب مركز اجتماعى فى المجتمع، وكل مركز اجتماعى يرتبط به عدد من الأدوار، وبناءاً عليه

فالدراسة الحالية محور تركيزها هو المشاركة فى المسئولية الاجتماعية بين المنظمات وحماية حقوق المستهلك، فالمشاركة بين المنظمات والمسئولية الاجتماعية تعنى قيام كل المؤسسات بأدوارها ومسئولياتها تجاه حماية حقوق المستهلك، ووفقاً لتصنيف هذه المؤسسات فالمنظمات الحكومية لها أدوار ومسئوليات فى الرعاية الصحية، التعليمية، الاقتصادية للمستهلك، والمنظمات الأهلية أو مؤسسات المجتمع المدنى أيضاً هى شريكة بأدوارها ومسئولياتها فى حماية حقوق المستهلك، وأيضاً المؤسسات التشريعية لها أدوارها ومسئولياتها وكذلك المؤسسات الرقابية.

ووفقاً لنظرية الدور وفلسفتها ومفاهيمها يجب أن يكون هناك وضوح فى الأدوار والمسئوليات لدى كل مؤسسة كما أن هناك توقعات للأدوار والمسئوليات من كل مؤسسة لدى المؤسسات الأخرى، لذا فالدراسة الحالية تنطلق من أن حماية حقوق المستهلك مسئولية ومشاركة ينبغى على كل منظمة أن تشارك بدورها فى هذه الحماية.

ووفقاً لنظرية النسق فإن حماية حقوق المستهلك مسئولية نسق كلى هو الدولة وتتضافر داخل هذا الكل جهود عدد من الأنساق الفرعية فالنسق الصحى (المستشفيات) مسئول عن حماية حقوق المستهلك الصحية، والنسق التعليمى (مدارس، جامعات) مسئول عن حماية حقوق المستهلك التعليمية وكذلك حماية الحقوق الاقتصادية للمستهلك، والنسق السياسى (الأحزاب) مسئول عن حماية حق المستهلك فى المشاركة السياسية والتنشئة السياسية، كما أنه وفقاً لنظرية النسق فإن حماية حقوق المستهلك وأيضاً عملية المشاركة فى حماية هذه الحقوق تستلزم وجود عدد من المدخلات (Inputs) وتشمل الأفراد، المؤسسات ، التمويل، السياسات، كما أن هناك عمليات تحويلية للوصول إلى المخرجات (Outputs) وتعنى منتج أو سلعة (صحية، تعليمية، اقتصادية) تراعى حقوق المستهلك.

(ب) المشاركة فى المسئولية الإجتماعية فى إطار طريقة تنظيم المجتمع :

(١) أهمية المشاركة فى المسئولية الإجتماعية بين المنظمات : The importance :

لا شك أن المشاركة فى المسئولية الإجتماعية بين المنظمات تساهم بشكل كبير فى جودة الخدمات التى تقدمها هذه المنظمات، وقد أكدت العديد من الدراسات على ذلك فقد أكدت دراسة السجيانى (٢٠٠٩) على ضرورة وجود رؤية مشتركة للمسئولية الإجتماعية للمنظمات والتأكيد على الإلتزام بها، كما أشارت دراسة حسين (٢٠٠٩) إلى أهمية المشاركة فى أبعاد المسئولية الإجتماعية وأبعاد أخلاقيات العمل ووضع خطة لتنفيذ وتطبيق المسئولية الإجتماعية وتوفير معلومات عنها وبناء نظام متكامل لأخلاقيات العمل وارتباطها

بالمسئولية الإجتماعية، كما أوصت دراسة عودة (٢٠١٤) بضرورة أن تدعم الشركات الجمعيات الأهلية – كمنظمات غير حكومية – وبرامجها التنموية، الاقتصادية والصحية وتطوير مشروعاتها وتمكينها من أداء دورها ويتطلب ذلك تفعيل المسئولية الإجتماعية للشركات لدعم الجمعيات الأهلية باعتبارها شريك فى عملية التنمية، كما أشارت دراسة مجذوب (٢٠١٤) لأهمية المشاركة فى المسئولية الإجتماعية والتى من خلالها يتم تحديد كل منظمة لأبعاد مسئولياتها الإجتماعية طبقاً للبيئة التى تعمل بها لما له من تأثير على تفعيل دورها .

ويرى الباحث أن قضية المشاركة من أهم القضايا التى تهتم بها مهنة الخدمة الاجتماعية بشكل عام وطريقة تنظيم المجتمع بشكل خاص لما للمشاركة من أهمية فى حياة المجتمعات، فالمشاركة فى المسئولية الاجتماعية بين المنظمات تؤثر بشكل إيجابى على جودة الخدمات المقدمة للمواطنين وتخلق نوع من المساندة والتضامن والتعاضد مع المواطنين مما يؤثر إيجاباً على نوعية حياتهم .

(٢) مكونات ومستويات المشاركة فى المسئولية الإجتماعية،The content and levels :

تتكون المشاركة فى المسئولية الإجتماعية من شقسن أساسيين هما :

١- الواجبات، Duties: أى ما يجب علي كل فرد أن يسهم به فى سبيل بناء مجتمعه والحفاظ عليه أو مجموعة الالتزامات التي يلتزم بها الفرد.

٢- الحقوق، Rights: أى مقدار ما يوفره المجتمع لأبنائه من خدمات تكفل لهم الأمن والإستقرار، وعلى هذا فإن المسئوليات (الحقوق) وليدة الواجبات، أى أنه لا مسئولية دون سلطة للفرد الذى يقوم على المسئولية . (عبداللطيف، ١٩٩٧، ص١٩٠)

وطبقاً لإرتباط المسئولية الإجتماعية بالحقوق والواجبات تكون المسئولية الإجتماعية مسئولية متبادلة إذ أنها تعنى فى نفس الوقت وعلى نفس المستوى كلاً من :

١- مسئولية الأفراد : وتتمثل فى مساهمتهم اللازمة، ضرورة أدائهم لواجباتهم تجاه المجتمع، وذلك فى مقابل ما يتمتعون به من حقوق وما يقدم إليهم من خدمات .

٢- مسئولية المجتمع : ويتمثل فى ضرورة قيامه بإشباع احتياجات أفراده وجماعاته، وذلك مقابل جهود هذه الأفراد والجماعات ومشاركتهم، ونقصد بمسئولية المجتمع ما يشمله من أفراد وجماعات ومنظمات، فمن الضرورى أن المجتمع ككل أى بمشاركة جميع مؤسساته يعمل معتمداً على نفسه بالدرجة الأولى على إشباع احتياجاته وحل مشكلاته. (رجب، ١٩٨٣، ص٩٧)

ويرى الباحث أن حماية حقوق الإنسان بشكل عام وحقوق المستهلك بشكل خاص تعتمد على المشاركة بكافة مكوناتها ومستوياتها، فهذه الحماية تعتمد على أن للمستهلك حقوق يجب الحصول عليها وترتبط الحماية أيضاً بقيام المستهلك بعدد من الإلتزامات أو الواجبات كما أن حماية المستهلك وحقوقه هى مسئولية تكاملية ما بين الأفراد والمجتمع.

(٣) العوامل التى تساعد على نجاح المسئولية الإجتماعية، The Factors :

هناك عدة عوامل تساعد فى نجاح المسئولية الإجتماعية أهمها ما يلى :

١- إشباع الإحتياجات وحل المشكلات : فلا بد أن يكون مبنياً على أساس مدى مساهمة الأهالى فى حل مشكلاتهم فلا يوجد حق بدون واجب، ولا بد من المشاركة المادية أو من خلال تقديم الجهود ومن خلال الممارسة الفعلية للمسئولية فى التخطيط والتنفيذ والتقييم .

٢- الاعتراف بالخطأ أثناء الممارسة والعمل على تصحيح المسار أولاً بأول فكل مسئولية قد يقابلها الوقوع فى بعض الأخطاء لذا يجب مواجهة هذه الأخطاء وتقديم الحلول المناسبة.

٣- توضيح البرامج والمشروعات التى يمكن أن يتحمل فيها أفراد ومنظمات المجتمع بعض المسئوليات وربط ذلك بمراحل زمنية محددة وتناسب المسئوليات مع الحقوق.

٤- الاستعانة بالقيادات الموثوق فيها حيث أن ذلك يدفع أفراد المجتمع إلى بذل الجهد وهم مطمئنون أن لكل جهد يبذل سوف يكون هناك مقابل له يتناسب مع هذا الجهد أو ما يسمى بالتبادل العادل للمنافع . (عبداللطيف، ١٩٩٧، ص١٩١)

ويرى الباحث أن نجاح المسئولية الاجتماعية بين المنظمات يعتمد على كثير من العوامل من أهمها اشباع الحاجات وحل المشكلات لا سيما ما يرتبط باشباع حاجات المستهلك المختلفة والتصدى لمشكلاته وايجاد حلول لها لما لذلك من أثر إيجابى على حياة المستهلك.

(٤) دور المنظم الإجتماعى في تفعيل المشاركة في المسئولية الاجتماعية، The roles :

من مقتضيات تطبيق المشاركة فى المسئولية الاجتماعية يتطلب من الأخصائى الاجتماعى القيام بما يلى :

١- القيام بتنبيه المجتمع وأفراده ومنظماته ويبصرهم بما عليه من واجبات .

٢- أن يكون العمل مبنياً على أساس الأخذ والعطاء بين من يعيشون فى المجتمع أو من يشاركون فى المسئولية.

٣- على الأخصائى الاجتماعى أن يعنى تماماً أن الفرد أو الجماعة أو المجتمع مسئول مسئولية إجتماعية نحو نفسه ونحو مشكلاته، ونحو الدولة التى ينتمى إليها، وأن الدولة مسئولية مسئولية إجتماعية نحو نفسها، ونحو مشكلاتها، ونحو الأفراد والجماعات والمنظمات والمجتمعات التى تتكون منها .

٤- على الأخصائى أن يعود المواطنين على الأنشطة المختلفة .

٥- تنمية الوعى لدى أفراد المجتمع وجماعاته ومؤسساته بأنهم مسئولون مسئولية إجتماعية وهذه المسئولية تضامنية وكل يشارك فى تنفيذها وفقاً لما يوكل إليه من أدوار وأنشطة فى صورة تكاملية . (رجب، ١٩٨٥، ص٩٧)

ويرى الباحث أن دور الأخصائى الاجتماعى فى تفعيل عملية المشاركة والمسئولية الاجتماعية لا يقل أهمية عن دور أى مهنى يشارك فى مسئولية حماية حقوق المستهلك، فكل مهنى له دور ومسئول عن حماية حقوق المستهلك فى كافة جوانبها، والأخصائى الاجتماعى مسئول إجتماعياً عن العديد من الأدوار فى هذا الصدد أهمها تنمية وعى المواطنين وتشجيع عملية التطوع والمشاركة بين أفراد المجتمع.

(جـ) حقوق المستهلك فى إطار حقوق الإنسان فى مهنة الخدمة الاجتماعية :

لقد ظهر الهدف من إعلان حقوق الإنسان الذى اشتمل على اتفاقيات واعلانات الأمم المتحدة وأجهزتها الإدارية ومؤسساتها الإقليمية، هذا الهدف الذى يتمثل فى القضاء على الظلم وإتاحة ظروف لا يستطيع من خلالها الجنس البشرى أن يشبع احتياجاته، وكذلك المساعدة على تطوير وإزدهار الحياة الإنسانية وهذا الهدف يتوافق إلى حد كبير مع المهمة الرئيسية لمهنة الخدمة الإجتماعية، فالخدمة الإجتماعية فخورة بتراثها، فهى المهنة الوحيدة التى تتسم بالعدالة الاجتماعية كمبدأ وقيمة أساسية . (السكرى، ٢٠١٥، ص٤٥)

وعليه فقد حدث تطوراً فى مضمون وفهم حقوق الإنسان، كما بين الاعلان العالمى لحقوق الإنسان، وقد شجع تطور حقوق الإنسان الاهتمام المتزايد بالحقوق المدنية والسياسية من بدايات إدراك حقوق الإنسان فى القرن الثامن عشر وتبع ذلك تدريجياً مطالب بالحقوق الاقتصادية، الاجتماعية، والثقافية، ويوجد جيل ثالث من الحقوق تم الاعتراف بها باعتبارها مطالباً مشروعة وعالمية وتشمل الحق فى السلام، التنمية والبيئة النظيفة البعيدة عن الدمار . (السروجى، ٢٠١٠، ص١٣٨)

(١) أشكال حقوق المستهلك فى ظل حقوق الإنسان، Styles of rights :

بالتناسب مع الدراسة الراهنة تعتبر الحقوق الأدبية أحد أشكال حقوق الإنسان والتى ترتكز على القيم الانسانية لحياة الانسان كالعمل، الاختيار الحر لمكان العمل، مستوى حياة مناسب، الأمان الاجتماعى والتعليم، وتنفيذ حقوق الانسان ذاتها وكلها دون أى شك قيم لها وزنها لكى يتم ذكرها ضمن قائمة السلع والمطالب والحقوق الهامة للإنسان، غير أنه فى حالة الاتفاق على هذه القيم الأساسية فإنه لا يمكن التوصل بسهولة إلى الواجبات الخاصة الناجمة عن هذه الحقوق . (النشار، ٢٠١٠، ص١٧)

وحدد هلال (٢٠١٠) حقوق الإنسان فى عدد من الحقوق وهى:-

١- الحقوق السياسية، Political: وتشمل الحق فى حرية التفكير وإبداء الرأى، الحق فى حرية العقيدة والعبادة، الحق فى الانتخاب والتمثيل النيابى، الحق فى تكوين الأحزاب السياسية والنقابات والجمعيات.

٢- الحقوق المدنية، Civil: وتشمل الحق فى الحياة، الجنسية، المساواة، حرمة الحياة الخاصة، العدالة، الحق فى التنقل والحق فى تداول المعلومات.

٣- الحقوق الاقتصادية والاجتماعية، Social and economic: وتشمل الحق فى الملكية الخاصة، الحق فى التعليم، الحق فى الرعاية الصحية، الحق فى العمل، الحق فى الضمان الاجتماعى، حماية وصون الأسرة، الحق فى بيئة نظيفة. (هلال، ٢٠١٠، ص٥١)

وعليه فقد حدد نورفاجرى، Nurfajri (٢٠١٣) حقوق المستهلك فيما يلى:

١- الحق فى الإرتياحية، Comfort: ويقصد بها أن المستهلك تكون لديه القدرة على الحصول على الخدمات والبضائع المناسبة بطريقة سهلة وميسرة يشعر فيها بالراحة.

٢- الحق فى الضمان والأمان، Safety: ويقصد بها أن من حق المستهلك الحصول على شهادة ضمان تؤكد أمن وأمان الخدمة أو المنتج.

٣- الحق فى المعلومات، Data: ويقصد بها حق المستهلك فى الحصول علي معلومات صحيحة وآمنة وكافية تجاه الخدمات والبضائع والمنتجات أو مقدمى الخدمة التى اشتراها.

٤- الحق فى الحماية، Protect: وهو حق أصيل للمستهلك أن يشعر بالحماية ضد أخطار الخدمات أو المنتجات التى يحصل عليها.

٥- الحق فى الشكوى، Complain: بمعنى أن تكون لدى المستهلك القدرة على ابداء شكواه لبائع البضائع والمنتجات أو مقدمى الخدمات التى اشتراها. (Nurfajri, ٢٠١٣, p٢٤)

كما حدد قانون حماية المستهلك الحقوق الأساسية للمستهلك فيما يلى:-

١- حق المستهلك فى الصحة والسلامة عند استعماله العادى للخدمات والمنتجات.

٢- حقه فى الحصول على البيانات الصحيحة عن المنتجات التى يشتريها أو يستخدمها.

٣- حقه فى الاختيار الحر لمنتجات تتوافر فيها شروط الجودة المطابقة للمواصفات.

٤- حقه فى الكرامة الشخصية واحترام القيم الدينية والعادات والتقاليد.

٥- حقه فى الحصول على المعرفة المتعلقة بحماية حقوقه ومصالحه المشروعة.

٦- حقه فى المشاركة فى المؤسسات والمجالس واللجان المتصل عملها بحماية المستهلك .

٧- حق فى رفع الدعاوى القضائية عند كل ما من شأنه الاخلال بحقوقه والإضرار بها.

٨- حقه فى اقتضاء وتعويض عادل عن الأضرار التى تلحق به أو بأمواله من جراء شراء أو استخدام المنتجات أو تلقى الخدمات. (جهاز حماية المستهلك، ٢٠١٤، ص١٤)

وتتحدد أشكال حقوق المستهلك أيضاً فيما يلى :-

١- حق الاختيار، Choose: حيث أن من حق المستهلك أن يختار ويفاضل بين السلع والخدمات وفق امكانياته وقبوله لنوعيتها وحالتها وسعرها.

٢- حق التعويض، Atonement: وبموجبه يكون للمستهلك الحق فى الحصول على تسوية عادلة مشروعة والمطالبة بالتعويض عن التضليل أو السلع الرديئة أو الخدمات غير المرضية.

٣- حق المقاطعة، Interrupt: ويعنى حق المستهلك فى مقاطعة وعدم استخدام أو اقتناء أى منتج أو خدمة أو سلعة لا تلبى حاجاته وتشبع رغباته. (أحمد، أحمد، ٢٠١٤، ص١٠٢)

ويرى الباحث أن حقوق المستهلك لا تنفصل بأى شكل من الأشكال عن حقوق الإنسان بشكل عام، فالمستهلك لديه العديد من الحقوق المادية والمعنوية والتى تستلزم تضافر كل الجهود الحكومية وغير الحكومية فى حمايتها، فحماية حقوق المستهلك هى مسئولية اجتماعية تكاملية تحتاج إلى المشاركة من كل المؤسسات فى المجتمع حتى تكون فعالة فى حياة المستهلك.

(٢) مسئولية حماية حقوق المستهلك ودور المنظم الإجتماعى :

وقتما تتدخل الخدمة الاجتماعية فى قضية حماية المستهلك، يجب على الأخصائى الاجتماعى أن يتعامل مع المستهلك بصورة متصلة وأن يراعى أن هناك متصلاً فى استجابات المستهلك. هذا المتصل من المشكلات أو الاحتياجات يبدأ بطريقة الإرتباط السلبى حتى يصل معه إلى الشكل الذى يُشرك فيه الأخصائى الإجتماعى للمستهلك فى تحديد الخدمات وتحديد مخرجاتها، وخلال هذه الاستجابات يستخدم المستهلك عدة استراتيجيات كالشكوى، عدم التعاون، التحدى انتهاءاً بالتحكم. (Smith, ٢٠٠٨, p١٢٦)

كما أن الأخصائى الاجتماعى عند تعامله مع المستهلك ومشكلاته، فإنه يجب أن يتحلى بالعديد من المهارات كمهارة التمكين، التفاوض، التعاقد، التشبيك، العمل فى شراكة، الوساطة، المدافعة، التحدى، ومهارات التعامل مع حالات العنف، القهر والظلم، كما يجب على الأخصائى الاجتماعى مراعاة استجابة المستهلك عند استخدامه هذه المهارات وكذلك المرحلة التى يمر بها المستهلك. (Trevithick, ٢٠٠٥, p٢١٨)

وطبقاً للمسئولية تتحدد أشكال وطرق حماية المستهلك فيما يلى:-

١- طرق الحماية الإجبارية، Obligatory: ويقصد بها الجهود المبذولة من قبل السلطات الرسمية والتى تمارس بواسطة الهيئات والمؤسسات الحكومية أو سن التشريعات التى تلزم مقدمى الخدمات والسلع بانتهاج سلوكيات مقبولة موجهة نحو المستهلك.

٢- طرق الحماية الاختيارية، Voluntary: وهى الاتفاق بين مجموعة من مقدمى الخدمات أو بائعى السلع والمنتجات على إتباع قواعد ومواصفات معينة تخص التعامل مع المستهلك بصورة اختيارية لدعم الثقة بين المنتج والمستهلك. (أحمد، أحمد، ٢٠١٤، ص١٠٢)

كما تتحدد مهام الأخصائي الإجتماعي لحماية حقوق المستهلك فى الآتى :-

١- الامداد، Providing: حيث يقوم الأخصائى الإجتماعى بامداد المستهلك بمستويات عديدة للحماية والضبط وأنه من الصعوبة أن نقوم بالتعميم فيما يتعلق بكيفية تنفيذ هذه الحماية، وما هى القوى التى نستخدمها فى هذه الحماية.

٢- التشريع والقانون، Low: من الأهمية للأخصائى الإجتماعى الذى يعمل فى مجال حماية المستهلك أن يكون على معرفة وإدراك واعى للقانون والإجراءات القانونية وأن يشمل ذلك سياسة المنظمة وإجراءاتها وأن يكون قادراً على استخدام القانون وقواعده.

٣- الدعم والمساندة، Support: من أهم وظائف الخدمة الإجتماعية القيام بوظائف الدعم والمساندة للمستهلك من خلال مساعدته فى تنظيم نفسه والدفاع عن حقوقه. (Trevithick, ٢٠٠٥, p٢٤٤)

ويرى الباحث أن مسئولية حماية حقوق المستهلك هى حق أصيل لكافة المؤسسات سواء كانت حكومية أو غير ذلك، فبعضها مسئول عن إمداد المستهلك بالسلع والخدمات، والأخرى مسئولة عن تشريع القوانين التى تحمى حقوقه، وثالثة مسئولة عن تنفيذ هذه التشريعات والقوانين ومراقبتها وصولاً إلى مستوى أفضل من الحماية لحقوق المستهلك.

(د) الآثار السلبية للحراك الإجتماعى ودور طريقة تنظيم المجتمع فى مواجهتها :-

لقد تأثر المستهلك المصرى بالعديد من المظاهر والآثار السلبية من جراء مرور المجتمع المصرى بالعديد من أشكال الحراك الإجتماعى وتتحدد هذه الآثار فيما يلى :-

١- إنتشار العنف والبلطجة: حيث تعد البلطجة أحد المظاهر السلبية للحراك الإجتماعى حيث يلجأ البعض لاستعراض القوة أو التلويح بالعنف أو التهديد باستخدام القوة لترويع الأشخاص وتخويفهم بقصد إيذائهم وسلب حقوقهم المشروعة وفرض السيطرة عليهم (سيد، ٢٠١١، ص٣٤)

٢- التجمهر والشغب: ويعد أحد الجوانب السلبية للحراك الإجتماعى حيث يعبر عن احتشاد أشخاص ولو بقصد غير سيئ والذى من شأنه يجعل السلم العام فى خطر ويختلف عن التظاهر الذى يرخص له، ويعد الشغب أيضاً من الصور السلبية حيث أنه يعبر عن سلوك عدوانى مفاجئ يصدر عن أشخاص ويضر أو يهدد الأرواح والممتلكات الخاصة والعامة. (شرف الدين، ٢٠٠٦، ص٢٩)

٣- التأثير على الإنتاج وتدنى الإقتصاد الوطنى: حيث يؤثر الحراك الإجتماعى سلباً على إنخفاض معدل الإنتاج وتدهور الإقتصاد حيث وقف العمل وتعطيله فى المتاجر، المدارس نظراً للمشكلات التى تحدث بالشوارع أضف إلى ذلك تعطيل العمل نظراً لإنتشار السرقة بالإضافة إلى حرق المبانى العامة. (Filiu, ٢٠١١, p٤٧)

وبناءً عليه يتحدد دور طريقة تنظيم المجتمع فى مواجهة المظاهر السلبية للحراك الاجتماعي علي الحنو التالي:-

١- التخطيط للتغلب على مظاهر التفكك الإجتماعى : حيث أن طريقة تنظيم المجتمع كأحد طرق الخدمة الإجتماعية تستخدم التخطيط كأسلوب علمى بغرض توجيه التغير

الإجتماعى بالمجتمعات للتغلب على مظاهر التفكك الإجتماعى والحفاظ على استمرار وحدة المجتمع وسلامة كيانه. (عبدالعال، يعقوب، ١٩٩٣، ص٦٦)

٢- استخدام استراتيجيات المشاركة : حيث يمكن لطريقة تنظيم المجتمع أن تتيح للمنظم الإجتماعى فرصة استخدام استراتيجيات المشاركة لما لها من أثر إيجابى فى التعامل مع الآثار السلبية للحراك الإجتماعى حيث يمكن استخدام استراتيجية العلاج بالتعليم، استراتيجية تغيير السلوك، استراتيجية التعزيز، استراتيجية الحصول على تأييد المجتمع بالإضافة إلى استخدام استراتيجيتى التفاوض والاقناع. (قاسم، ٢٠٠٨، ص٤٢٩)

ويرى الباحث أنه على الرغم من إيجابيات الحراك الاجتماعى على أفراد المجتمع وما يرتبط به من حرية التعبير عن الرأى وممارسة الاعتراض المجتمعى من أفراد المجتمع على الخدمات إلا أن هناك العديد من الآثار السلبية التى تترتب على الحراك الاجتماعى والسياسى من أهمها فقدان الأمن، اضطراب الأحوال الاقتصادية والسياسية للمجتمع مما يؤثر سلباً على المستهلك، لذلك فمهنة الخدمة الاجتماعية وطريقتها تنظيم المجتمع من أهم المهن التى يمكن أن تساهم بشكل كبير فى الحد من هذه الآثار السلبية لهذا الحراك الاجتماعى من خلال العديد من الأدوار أهمها تنمية وعى المواطنين بالأساليب والأدوات الشرعية للحراك الاجتماعى وكذلك اعلاء قيمة المواطنة والوطن لدى أفراد المجتمع.

سابعاً : الإجراءات المنهجية للدراسة، The methodological procedures:

(أ) نوع الدراسة والمنهج المستخدم، The type amd method used :

اتساقاً مع أهداف الدراسة وفروضها تنتمى هذه الدراسة إلى نمط الدراسات الوصفية Descriptive study، باستخدام منهج المسح الاجتماعى بالعينة "Social survey using a sample" .

(ب) أدوات الدراسة، The tools of study :

طبقاً لأهداف الدراسة، فروضها ونوعها تعتمد الدراسة على استمارة استبيان من إعداد الباحث مرت فى تصميمها بعدد من المراحل كالتالى:

١- الاطلاع على البناء النظرى لطريقة تنظيم المجتمع، البناء النظرى للدراسة الحالية وكذلك الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة لبناء الاستمارة فى صورتها المبدئية والتى تضمنت البيانات الأولية وشملت لمتغيرات السن، متوسط الدخل، الحالة

التعليمية، عدد الأبناء، كما تضمنت الاستمارة (٥) أبعاد، البعد الأول عن المشاركة فى المسئولية الاجتماعية للمنظمات وحماية حق المستهلك فى الرعاية االصحية وتضمنت (١٨) عبارة، البعد الثانى عن مشاركة المنظمات فى المسئولية الاجتماعية وحماية حق المستهلك فى الرعاية التعليمية وتضمنت (١٦) عبارة، البعد الثالث عن مشاركة المنظمات فى المسئولية الاجتماعية وحماية حق المستهلك فى الرعاية الاقتصادية وتضمنت (١٦) عبارة، البعد الرابع عن الصعوبات التى تواجه مشاركة المسئولية الاجتماعية بين المنظمات فى حماية حقوق المستهلك وتضمنت (٢٤) عبارة، البعد الخامس عن مقترحات تفعيل مشاركة المسئولية الاجتماعية بين المنظمات لحماية حقوق المستهلك وتضمنت (٣٠) عبارة لتشمل الاستمارة فى صورتها المبدئية (١٠٤) عبارة بالإضافة للبيانات الأولية.

٢- صدق الاستمارة : واعتمد الباحث على قياس الصدق الظاهرى حيث تم عرض الاستمارة على عدد من السادة المحكمين من الخدمة الاجتماعية وبعض منظمات المجتمع المدنى ذات الصلة وذلك للحكم على السلامة اللغوية للعبارات ومدى ارتباطها بالمتغير المراد قياسه بالاعتماد على درجة اتفاق بين المحكمين لا تقل عن (٨٥%) بعد الحذف، الإضافة، التعديل للصياغة لبعض العبارات لتشمل الاستمارة فى صورتها النهائية (٨٤) عبارة بالإضافة للبيانات الأولية والتي تظهر فى جداول الدراسة لاحقاً .

٣- اختبار الاستمارة : واعتمد الباحث على طريقة اعادة الاختبار "Retest" عن طريق تطبيق الاستمارة على عدد (١٠) من المستفيدين واعادة التطبيق بعد فاصل زمنى قدره (١٥) يوماً من تاريخ التطبيق الأول وقد جاءت نتائج الاختبار مرتفعة.

(جـــ) مجالات الدراسة : The Fields of study:-

١- المجال المكانى للدراسة، Spetial field: وطبقت الدراسة على إدارة التضامن الإجتماعي بمدينة إيتاى البارود بمحافظة البحيرة كأحد المنظمات الحكومية المسئولة عن الرعاية للمواطنين ولإشرافها المباشر على منظمات المجتمع المدنى.

٢- المجال البشرى للدراسة، Human field: وتضمن اطار المعاينة (٣٨٩٦) مستفيد وفقاً لسجلات إدارة التضامن الاجتماعى ومنظمات المجتمع المدنى التى تخضع لإشرافها، وتم اختيار عينة من المستفيدين عددهم (٢٤٠) مستفيد تم اختيارهم وفقاً للحجم الأمثل للعينة وفقاً لعدة شروط هى أن تشمل المستفيدين من الذكور والاناث، أن يكون المستفيد عائل

لأبناء فى التعليم، أن يكون من ذوى الدخل المنخفض، حصول المستفيد على الخدمة من إدارة التضامن أو أحد منظمات المجتمع المدنى المشرفة عليها.

٣- المجال الزمنى للدراسة، Time field: وقد تضمن المجال الزمنى للدراسة الحالية الفترة من شهر ديسمبر ٢٠١٩ إلى شهر يناير ٢٠٢٠ تقريباً.

ثامناً : نتائج الدراسة الميدانية، The results of study:

١- النتائج المرتبطة بوصف خصائص عينة الدراسة، Sample describe :

جدول رقم (١) يوضح الخصائص الديموجرافية لعينة الدراسة من الشباب المستفيد:-

المتغير	ن = ٢٤٠	ك	%	الترتيب	المتغير	ن = ٢٤٠	ك	%	الترتيب
النوع	ذكر	٢٠٢	٨٤،٢	١	الحالة التعليمية	أمى	٤٧	١٩،٦	٤
	أنثى	٣٨	١٥،٨	٢		يقرأ ويكتب	٥٠	٢٠،٨	٣
السن	أقل من ٤٠	٢٤	١٠،٠	٣		أقل من المتوسط	٥١	٢١،٣	٢
	٤٠ -	١٣٠	٥٤،٢	١		متوسط	٥٨	٢٤،٢	١
	٥٠ فأكثر	٨٦	٣٥،٨	٢		فوق المتوسط	٢٣	٩،٦	٥
متوسط الدخل	أقل من ٥٠٠	٦٩	٢٨،٧	٢		عالى	١١	٤،٦	٦
	٥٠٠ -	١٠٢	٤٢،٥	١	عدد الأبناء	أقل من ٣	٢٥	١٠،٤	٣
	١٠٠٠ -	٥١	٢١،٣	٣		٣ -	١٤٩	٦٢،١	١
	١٥٠٠ فأكثر	١٨	٧،٥	٤		٥ فأكثر	٦٦	٢٧،٥	٢

يتضح من الجدول رقم (١) أنه فيما يتعلق بتوزيع عينة الدراسة طبقاً للنوع جاء معظم عينة الدراسة من الذكور فى الترتيب الأول بنسبة (٨٤،٢%) وجاء الإناث فى الترتيب الثانى والأخير بنسبة (١٥،٨%) أما بالنسبة للسن فجاءت الفئة من (٤٠ سنة -٥٠) فى الترتيب الأول بنسبة (٥٤،٢%) فى حين جاء فى الترتيب الأخير الفئة أقل من ٤٠ سنة بنسبة (١٠،٠%) أما بالنسبة لمتوسط الدخل فجاءت فى الترتيب الأول الفئة من (٥٠٠-١٠٠٠) جنية بنسبة (٤٢،٥%) وجاء فى الترتيب الأخير الفئة من ١٥٠٠ جنية فأكثر بنسبة (٧،٥%) أما بالنسبة للحالة التعليمية فجاء التعليم المتوسط فى الترتيب الأول بنسبة (٢٤،٢%) فى حين جاء فى الترتيب الأخير التعليم العالى بنسبة (٤،٦%) أما بالنسبة لعدد الأبناء بالأسرة فجاء فى الترتيب الأول الفئة من (٣-٥) أفراد فى الترتيب الأول بنسبة (٦٢،٢%) فى حين جاء فى الترتيب الأخير الفئة أقل من ٣ أفراد بنسبة (١٠،٤%).

ويتضح من ذلك أن معظم عينة الدراسة من الذكور وتتراوح أعمارهم من (٤٠-٥٠) سنة يعيشون على متوسط دخل من (٥٠٠-١٠٠٠) جنيه، ومن ذوى التعليم المتوسط، وعدد أفراد الأسرة يتراوح من (٣-٥) أفراد، كما يتضح أنهم وفقاً لهذه القراءة من الفئات

الأكثر للرعاية وأن المنظمات الحكومية وغير الحكومية يجب أن تشارك فى مسئولية حماية حقوقهم المختلفة.

٢- النتائج المرتبطة بمشاركة المنظمات فى المسئولية الاجتماعية وحماية حقوق المستهلك فى الرعاية:

جدول رقم (٢) يوضح مشاركة المنظمات فى المسئولية الاجتماعية وحماية حقوق المستهلك فى الرعاية الصحية، health care:-

م	العبارة ن = ٢٤٠	نعم	إلى حد ما	لا	مج ك	سَ	المستوى
١	توفر المستشفيات إجراءات طبية سهلة	١٤٩	٧٢	١٩	٦١٠	٢،٥٤	قوى
٢	تقدم الأحزاب السياسية خدمات طبية مجانية	١٢٨	٤٦	٦٦	٥٤٢	٢،٢٦	متوسط
٣	توفر الجمعيات الأهلية الكشف الطبى المجانى	١٣٠	٥٩	٥١	٥٥٩	٢،٣٢	متوسط
٤	يسهل التأمين الصحى إجراءات التحاليل الطبية	١٣٩	٦٧	٣٤	٥٨٥	٢،٤٣	متوسط
٥	تساهم المستشفيات فى إجراء الأشعات اللازمة	١٤٧	٧٥	١٨	٦٠٩	٢،٥٣	قوى
٦	توفر الصيدليات العلاج اللازم للمرضى	١٤٨	٧١	٢١	٦٠٧	٢،٥٣	قوى
٧	تراقب الحكومة الغش فى الأدوية بالصيدليات	١١٣	٣٠	٩٧	٤٩٦	٢،٠٦	ضعيف
٨	تقدم الجمعيات الأهلية التوعية الصحية اللازمة	١٣١	٥٨	٥١	٥٦٠	٢،٣٣	متوسط
٩	تحارب المنظمات الرقابية المغالين للأدوية	١١٣	٣٠	٩٧	٤٩٦	٢،٠٦	ضعيف
١٠	توفر المنظمات الدينية قوافل طبية مجانية	١٢٥	٤٢	٧٣	٥٣٢	٢،٢١	ضعيف
١١	تساهم المنظمات بإعادة توزيع الخدمات الصحية	١٠٢	٢٨	١١٠	٤٧٢	١،١٢	ضعيف
١٢	تناقش المنظمات الرقابية الشكاوى الصحية	١١٦	٣٤	٩٠	٥٠٦	٢،١٠	ضعيف

يتضح من الجدول رقم (٢) أنه فيما يتعلق بمشاركة المنظمات فى المسئولية الاجتماعية لحماية حق المستهلك فى الرعاية الصحية فجاء مستوى المشاركة فى الحماية قوياً فيما يتعلق بتوفير المستشفيات إجراءات طبية سهلة، مساهمتها فى إجراء الأشعة اللازمة، توفير الصيدليات العلاج اللازم للمرضى بمتوسطات تتراوح ما بين (٢،٥٣ – ٢،٥٤) وجاء مستوى المشاركة فى الحماية متوسطاً فيما يتعلق بتقديم الأحزاب السياسية لخدمات طبية مجانية، وتوفير الجمعيات الأهلية للكشف الطبى المجانى، تسهيل التأمين الصحى إجراءات التحاليل الطبية، تقديم الجمعيات الأهلية التوعية الصحية اللازمة بمتوسطات تتراوح ما بين (٢،٢٦ – ٢،٤٣) ثم جاء مستوى المشاركة فى الحماية ضعيفاً فيما يتعلق بمراقبة الحكومة لغش الأدوية، محاربة المنظمات الرقابية المغالين والمضللين فى الأدوية، توفير المنظمات الدينية لقوافل طبية مجانية، مساهمة المنظمات الحكومية فى إعادة توزيع الخدمات الصحية، مناقشة المنظمات الرقابية للشكاوى الصحية بمتوسطات تتراوح ما بين (١،١٢-١،٠٦).

ويرتبط ذلك بما جاء فى الإطار النظرى للخدمة الاجتماعية وطريقة تنظيم المجتمع وكذلك الاطار النظرى للدراسة الحالية حيث أن حماية حقوق المستهلك ترتبط

ارتباطاً كبيراً بنظ الرعاية الاجتماعية كالرعاية الصحية، الخدمات الاجتماعية، الاسكان، التعليم، ومن الأهمية أن نوفر مستشفيات للعلاج ومدارس للتعليم كما أن الحق فى الحماية هو حق أصيل للمستهلم أن يشعر بالحماية ضد أخطار الخدمات والمنتجات التى يحصل عليها، كما أن المستهلك له حق فى الصحة والسلامة عند استعماله العادى للخدمات والمنتجات.

كما يرتبط ذلك بما جاء بنتائج دراسة عودة (٢٠١٤) حيث أكدت على ضرورة أن تدعم الشركات والجمعيات الأهلية برامج تنموية اقتصادية وصحية للمستهلك وأن تطور من مشروعاتها لتفعيل الحقوق الصحية للمستهلك، كما أكدت دراسة عزيز (٢٠١٦) على ضرورة تبنى المنظمات الحكومية مسئولية وجود قواعد خاصة بضمان صحة وسلامة المستهلك فيما يتعلق بالخدمات والمنتجات ومدى مطابقتها للأمن والسلامة.

جدول رقم (٣) يوضح مشاركة المنظمات فى المسئولية الاجتماعية وحماية حقوق المستهلك فى الرعاية التعليمية، Education care:-

م	العبارة ن = ٢٤٠	نعم	إلى حد ما	لا	مجـ ك	سَ	المستوى
١	توفر مؤسسة التضامن وجبات غذائية للطلاب	١٤٦	٥٩	٣٥	٥٩١	٢،٤٦	قوى
٢	يوفر التليفزيون قنوات تعليمية للطلاب	١٥١	٦٤	٢٥	٦٠٦	٢،٥٣	قوى
٣	توفر الدولة الأجهزة الحديثة للتعلم	١٣٩	٤٣	٥٨	٥٦١	٢،٣٣	متوسط
٤	توفر مؤسسات الشباب إمكانات لممارسة الأنشطة	١٢١	٤٠	٧٩	٥٢٢	١،٢٤	ضعيف
٥	توفر المدارس مجموعات تقوية للطلاب	١٥٠	٦٥	٢٥	٦٠٥	٢،٥٢	قوى
٦	تساهم الجمعيات الأهلية بأجهزة حديثة للتقويم	١١٧	٣٩	٨٤	٥١٣	٢،١٣	متوسط
٧	توفر الهيئات التعليمية الإمكانات المادية للتعلم	٩٨	٣٠	١١٢	٤٦٦	١،٩٤	ضعيف
٨	تساهم النقابات فى مناقشة مشكلات المعلمين	١١٥	٣٦	٨٩	٥٠٦	٢،١٠	متوسط
٩	توفر المنظمات الثقافية كتب حديثة للمكتبات المدرسية	١٢١	٤١	٧٨	٥٢٣	٢،١٧	متوسط
١٠	تدعم الدولة الحوافز المادية للمعلمين	٩٢	٣٥	١١٣	٤٥٩	١،٩١	ضعيف
١١	تساهم الدولة فى توفير مقررات دراسية مفيدة	٩٧	٣١	١١٢	٤٦٥	١،٩٣	ضعيف
١٢	توفر الأحزاب السياسية أدوات مدرسية مجانية	١١٨	٣٨	٨٤	٥١٤	٢،١٤	متوسط

يتضح من الجدول رقم (٣) أنه فيما يتعلق بمشاركة المنظمات فى المسئولية الاجتماعية لحماية حق المستهلك فى الرعاية التعليمية فجاء مستوى المشاركة فى الحماية قوياً فيما يتعلق بتوفير مؤسسات التضامن لوجبات غذائية للطلاب، توفير التليفزيون لقنوات تعليمية للطلاب، توفير المدارس لمجموعات تقوية للطلاب، بمتوسطات تتراوح ما بين (٢،٤٦-٢،٥٣) بينما جاء مستوى المشاركة فى الحماية متوسطاً فيما يتعلق بتوفير الدولة للأجهزة الحديثة للتعلم، مساهمة المنظمات غير الحكومية بأجهزة حديثة لتقويم الطلاب، مساهمة النقابات فى مناقشة مشكلات المعلمين، توفير المؤسسات الثقافية لكتب حديثة بالمكتبات المدرسية، توفير الأحزاب لأدوات مدرسية مجانية بمتوسطات تتراوح ما بين

(٢،١٠-٢،٣٣) بينما جاء مستوى المشاركة فى الحماية ضعيفاً فيما يتعلق بتوفير مؤسسات الشباب لإمكانات مادية لممارسة الأنشطة، توفير الهيئات التعليمية لإمكانات مادية للتعليم، دعم الدولة للحوافز المادية للمعلمين، مساهمة الدولة فى توفير مقررات دراسية مفيدة بمتوسطات تتراوح ما بين (١،٢٤-١،٩٤).

وقد أكد الإطار النظرى للخدمة الاجتماعية وطريقة تنظيم المجتمع وكذلك الاطار النظرى للدراسة الحالية على أهمية الحقوق التعليمية للمستهلك وأن الحق فى التعليم لا يقل أهمية عن حق المستهلك فى الرعاية الصحية وحقه فى الضمان الاجتماعى فالحق فى التعليم يضمنه مجموعة الحقوق الاقتصادية والاجتماعية .

كما أكدت نتائج دراسة أحمد (٢٠١١) على أهمية حماية الحقوق التعليمية للمستهلك والتى تشمل حصول المستهلك على العديد من الأنشطة التعليمية والتثقيفية بالاضافة إلى حقه فى تحديث تكنولوجيا المعلومات وأن جمعيات حماية المستهلك تقوم بدور فاعل فى هذا الصدد وصولاً لحماية حق المستهلك فى الرعاية التعليمية .

جدول رقم (٤) يوضح مشاركة المنظمات فى المسئولية الاجتماعية وحماية حقوق المستهلك فى الرعاية الإقتصادية، Economic care:-

م	العبارة ن = ٢٤٠	نعم	إلى حد ما	لا	مجـ ك	سَ	المستوى
١	توفر مؤسسات التضامن معاشات مستدامة للمستحقين	١٥٣	٧٤	١٣	٦٢٠	٢،٥٨	قوى
٢	تساهم الجمعيات الأهلية فى تطوير مساكن الفقراء	٨٩	٢٦	١٢٥	٤٤٤	١،٨٥	ضعيف
٣	توفر مؤسسات الإسكان شقق سكنية لمحدودى الدخل	١١٨	٣٦	٨٦	٥١٢	٢،١٣	متوسط
٤	توفر مؤسسات التضامن معاشات استثنائية للأكثر فقراً	١٢١	٣٩	٨٠	٥٢١	٢،١٧	متوسط
٥	توفر مؤسسات التموين المقررات التموينية	١٥٦	٧٦	٨	٦٢٨	٢،٦١	قوى
٦	توفر المخابز الخبز المدعم للمواطنين بصفة مستمرة	١٥٤	٧٩	٧	٦٢٧	٢،٦١	قوى
٧	تقدم الجمعيات الأهلية مساعدات مادية لغير القادرين	١٣١	٤٢	٦٧	٥٤٤	٢،٢٦	متوسط
٨	تسهم جمعيات رجال الأعمال فى تأسيس مساكن للفقراء	٨٨	٢٧	١٢٥	٤٤٣	١،٨٤	ضعيف
٩	تراقب المؤسسات الرقابية التجار لمنع احتكار السلع	٨٩	٢٦	١٢٥	٤٤٤	١،٨٥	ضعيف
١٠	تتوسع الدولة فى المشروعات الاقتصادية القومية	١٥١	٦٩	٢٠	٦١١	٢،٥٤	قوى
١١	توفر المنظمات الأهلية السلع الغذائية بأسعار مخفضة	١٣١	٤٢	٦٧	٥٤٤	٢،٢٦	متوسط
١٢	تحارب مؤسسات المجتمع المدنى الفساد فى المؤسسات	٨٨	٢٧	١٢٥	٤٤٣	١،٨٤	ضعيف

يتضح من الجدول رقم (٤) أنه فيما يتعلق بمشاركة المنظمات فى المسئولية الاجتماعية لحماية حق المستهلك فى الرعاية الاقتصادية فجاء مستوى المشاركة فى الحماية قوياً فيما يتعلق بتوفير مؤسسات التضامن معاشات مستدامة للمستحقين، مساهمة مؤسسات التموين فى توفير المقررات التموينية اللازمة، توفير المخابز للخبز المدعم بصفة مستمرة، توسع الدولة فى المشروعات القومية الاقتصادية بمتوسطات تتراوح بين (٢،٥٤-٢،٦١)، وجاء مستوى المشاركة فى الحماية متوسطاً فيما يتعلق بتوفير مؤسسات الاسكان لشقق

سكنية ملائمة لمحدودى الدخل، توفير مؤسسات التضامن معاشات استثنائية للأكثر فقراً، تقديم الجمعيات الأهلية لمساعدات مادية لغير القادرين، توفير منظمات المجتمع لسلع غذائية بأسعار مخفضة بمتوسطات تتراوح ما بين (٢،١٣-٢،٢٦)، بينما جاء مستوى المشاركة فى الحماية ضعيفاً فيما يتعلق بمساهمة الجمعيات الأهلية فى تطوير مساكن للفقراء، اسهام جمعيات رجال الأعمال فى تأسيس مساكن للفقراء، مراقبة المؤسسات الرقابية للتجار لمنع الاحتكار، محاربة مؤسسات المجتمع المدنى للفساد بمتوسطات تتراوح ما بين (١،٨٤-١،٨٥).

ويرتبط ذلك بما جاء فى الاطار النظرى للخدمة الاجتماعية وطريقة تنظيم المجتمع وكذلك الاطار النظرى للدراسة الحالية حيث أن هناك العديد من مستويات الحماية للمستهلك من أهمها حماية الحقوق الاقتصادية، كما أن اشباع الاحتياجات وحل المشكلات الاقتصادية من أهم العوامل التى تساعد فى نجاح المسئولية الاجتماعية.

كما أكدت دراسة ليكنج، Liqing (٢٠١١) على أن حماية حقوق المستهلك يستتبعه عمل اصلاحات فى اجراءات حماية المستهلك واشراك منظمات المجتمع المدنى فى تطوير قواعد حماية المستهلك وأن تتيح هذه القواعد اجراءات اقتصادية، سياسية، تعليمية تساهم فى حماية حقوق المستهلك.

ثالثاً: النتائج المرتبطة بالصعوبات التى تواجه مشاركة المسئولية الاجتماعية بين المنظمات فى حماية حقوق المستهلك:-

جدول رقم (٥) يوضح الصعوبات التى تحد من فاعلية المنظمات فى حماية حقوق المستهلك، Obstacles:-

م	العبارة ن = ٢٤٠	نعم	%	الترتيب
١	ضعف الرغبة فى التعاون لدى القائمين على تقديم الخدمات	١٨٥	٧٧،١	٢
٢	عدم وجود نظام يحفز العاملين بالمؤسسات على التطوير	١٧٩	٧٤،٦	٣
٣	غياب ثقافة التنسيق داخل وبين المؤسسات	١٨٦	٧٧،٥	١
٤	ضعف برامج التدريب على المشاركة فى المؤسسات	١٨٥	٧٧،١	٢
٥	نقص الوعى لدى العاملين بأساليب الإدارة الحديثة	١٦٨	٧٠،٠	٥
٦	ضعف الاهتمام برضا المستفيد من الخدمات	١٧١	٧١،٣	٤
٧	ضعف تبنى المنظمات لسياسات حديثة لحماية المستهلك	١٥٨	٦٥،٨	٦
٨	ضعف الميزانية المخصصة لتطوير أداء العاملين	١٧٩	٧٤،٦	٣
٩	ضعف الاهتمام بزيادة أنشطة الاتصال بين المنظمات	١٨٦	٧٧،٥	١
١٠	تبنى المنظمات لنظم إدارة روتينية صعبة	١٦٨	٧٠،٠	٥
١١	غياب ثقافة العمل البينى داخل المؤسسات	١٨٦	٧٧،٥	١
١٢	ضعف تبنى المؤسسات لسياسة واضحة للمحاسبة	١٥٨	٦٥،٨	٦

يتضح من الجدول رقم (٥) أنه فيما يتعلق بالصعوبات التى تحد من فاعلية المنظمات فى حماية حقوق المستهلك فجاء غياب ثقافة التنسيق داخل وبين المؤسسات، ضعف الاهتمام بزيادة أنشطة الاتصال، غياب ثقافة العمل البينى فى الترتيب الأول بنسبة (٧٧،٥%) فى حين جاء ضعف الرغبة فى التعاون، ضعف برامج التدريب على المشاركة فى المؤسسات فى الترتيب الثانى بنسبة (٧٧،١%) وجاء فى الترتيب الثالث عدم وجود نظام يحفز العاملين بالمؤسسات على التطوير، ضعف الميزانية المخصصة لتطوير أداء العاملين بنسبة (٧٤،٦%) وجاء فى الترتيب الرابع ضعف الاهتمام برضا المستفيد من الخدمة بنسبة (٧١،٣%) وجاء فى الترتيب الخامس نقص الوعى لدى العاملين بأساليب الإدارة الحديثة، تبنى المنظمات لنظم إدارية روتينية صعبة بنسبة (٧٠،٠%) ثم جاء فى الترتيب الأخير ضعف تبنى المنظمات لسياسات حديثة لحماية المستهلك، ضعف تبنى المؤسسات لسياسة واضحة للمحاسبة بنسبة (٦٥،٨%).

ويتفق ذلك مع ما جاء فى الاطار النظرى للخدمة الاجتماعية وطريقة تنظيم المجتمع وكذلك الاطار النظرى للدراسة الحالية حيث أن هناك العديد من الصعوبات والمعوقات التى تحد من فاعلية المنظمات فى حماية حقوق المستهلك على اختلاف أنواعها من أهمها ضعف التمويل، التنسيق، التعاون بالاضافة إلى غياب ثقافة العمل البينى فى المنظمات.

كما أوضحت نتائج دراسة العجوز (٢٠١٤) أن هناك عدد من الصعوبات التى تواجه المؤسسات التى تعمل لحماية حقوق المستهلك من أهمها الصعوبات المادية، ضعف التمويل، غياب الثقة داخل المنظمات وعدم التنسيق الداخلى والخارجى.

جدول رقم (٦) يوضح الصعوبات التى تواجه حماية حقوق المستهلك وترجع للمواطنين وفقاً لاستجابات المستفيدين:-

م	العبارة ن = ٢٤٠	نعم	%	الترتيب
١	غياب ثقافة المقاطعة عند ارتفاع الأسعار لدى المواطنين	١٥٧	٦٥،٤	٦
٢	نقص وعى المواطنين بالجهات الرقابية ومسئولياتها	١٥٧	٦٥،٤	٦
٣	انتشار الفساد الأخلاقى لدى بعض المواطنين	١٨٩	٧٨،٧	١
٤	نقص معرفة المواطنين بالأساليب الشرعية للمطالبة	١٥٧	٦٥،٤	٦
٥	انتشار الفكر المتطرف لدى بعض المواطنين	١٧٩	٧٤،٥	٢
٦	غياب الوازع الدينى لدى بعض المواطنين	١٨٩	٧٨،٧	١
٧	غياب ثقافة المواطنة لدى بعض المواطنين	١٦٨	٧٠،٠	٣
٨	سخط بعض المواطنين على المؤسسات الحكومية	١١٦	٤٨،٣	٧
٩	غياب ثقافة المسئولية الاجتماعية لدى بعض المواطنين	١٦٨	٧٠،٠	٣
١٠	احساس بعض المواطنين بالهروب من العقاب	١٦٥	٦٥،٤	٤
١١	غياب ثقافة المشاركة لدى بعض المواطنين	١٥٩	٦٦،٣	٥
١٢	غياب ثقافة الاختلاف وتقبل الآخرين من المواطنين	١٥٩	٦٦،٣	٥

يتضح من الجدول رقم (٦) أنه فيما يتعلق بالصعوبات التى ترجع للمواطنين وتحد من فاعلية المشاركة فى المسئولية الاجتماعية وحماية حقوقهم جاء انتشار الفساد الأخلاقى، غياب الوازع الدينى لدى بعض المواطنين فى الترتيب الأول بنسبة (٧٨،٧%) فى حين جاء انتشار الفكر المتطرف لدى بعض المواطنين فى الترتيب الثانى بنسبة (٧٤،٥%) وجاء فى الترتيب الثالث غياب ثقافة المواطنة، المسئولية الاجتماعية لدى بعض المواطنين بنسبة (٧٠،٠%) وجاء فى الترتيب الرابع احساس بعض المواطنين بالهروب من العقاب بنسبة (٦٥،٤%) وجاء فى الترتيب الخامس غياب ثقافة المشاركة، الاختلاف وتقبل الآخر بنسبة (٦٦،٣%) وجاء فى الترتيب السادس غياب ثقافة المقاطعة عند ارتفاع الأسعار، نقص وعى المواطنين بالجهات الرقابية ومسئولياتها، نقص معرفة المواطنين بالأساليب الشرعية للمطالبة بنسبة (٦٥،٤%) فيما جاء سخط بعض المواطنين على المؤسسات الحكومية فى الترتيب الأخير بنسبة (٤٨،٣%).

ويوضح الاطار النظرى للخدمة الاجتماعية وطريقة تنظيم المجتمع وكذلك الاطار النظرى للدراسة الحالية أن هناك عدد من التحديات التى تواجه المنظمات على اختلاف أشكالها فيما يتعلق بحماية حقوق المستهلك وأن المواطنين أنفسهم هم أهم هذه التحديات حيث انتشار بعض الأفكار والمفاهيم المغلوطة بالاضافة إلى نقص الوعى بالحقوق والواجبات .

وقد أكدت دراسة أحمد (٢٠٠٥) فى نتائجها على أن المنظمات غير الحكومية هى أكثر أنواع المنظمات دفاعاً عن حقوق المواطنين وأن هذه المنظمات تواجه العديد من الصعوبات أهمها الحاجة إلى التعاون، الحاجة للتنسيق بالاضافة إلى نقص الوعى لدى المواطنين.

رابعاً: النتائج المرتبطة بمقترحات المستفيدين لتفعيل مشاركة المسئولية الاجتماعية بين المنظمات فى حماية حقوقهم:-

جدول رقم (٧) يوضح المقترحات التى تزيد من فاعلية المنظمات فى حماية حقوق المستهلك Suggestions:-

م	العبارة ن = ٢٤٠	نعم	%	الترتيب
١	نشر ثقافة شفافية المعلومات بين المنظمات	١٩٢	٨٠،٠	١
٢	زيادة رغبة المنظمات فى التعاون مع بعضها	١٧٩	٧٤،٥	٤
٣	تبنى نظم إدارية ديمقراطية تتسم بالمرونة	١٧٠	٧٠،٨	٦
٤	وجود نظام يحفز العاملين على التطوير	١٧٠	٧٠،٨	٦
٥	تنمية ثقافة التنسيق بين المنظمات وبعضها	١٨١	٧٥،٤	٣
٦	زيادة برامج التدريب على المشاركة بالمنظمات	١٧٩	٧٤،٥	٤
٧	رفع الوعى بأساليب الإدارة الحديثة بالمنظمات	١٧١	٧١،٣	٥
٨	زيادة أنشطة الاتصال بين المنظمات وبعضها	١٨١	٧٥،٤	٣
٩	توفير ميزانية مالية كافية للتطوير المؤسسى	١٧٠	٧٠،٨	٦
١٠	زيادة اهتمام المنظمات برضا المستفيدين من الخدمة	١٨٧	٧٧،٩	٢
١١	تبنى سياسة واضحة للمساءلة والمحاسبة بالمنظمات	١٨٧	٧٧،٩	٢
١٢	نشر ثقافة العمل البينى فى المؤسسات المختلفة	١٨١	٧٥،٤	٣

يتضح من الجدول رقم (٧) أنه فيما يتعلق بالمقترحات التى تزيد من فاعلية المنظمات فى حماية حقوق المستهلك جاء فى الترتيب الأول العمل على نشر ثقافة شفافية المعلومات بين المنظمات بنسبة (٨٠،٠%) وجاءت زيادة اهتمام المنظمات برضا المستفيدين من الخدمة، تبنى سياسة واضحة للمساءلة والمحاسبة بالمنظمات فى الترتيب الثانى بنسبة (٧٧،٩%) وجاء فى الترتيب الثالث تنمية ثقافة التنسيق، زيادة أنشطة الاتصال، نشر ثقافة العمل البينى فى المؤسسات بنسبة (٧٥،٤%) وجاء فى الترتيب الرابع زيادة رغبة المنظمات فى التعاون مع بعضها، زيادة برامج التدريب على المشاركة بين المنظمات بنسبة (٧٤،٥%) بينما جاء فى الترتيب الأخير تبنى نظم إدارية ديمقراطية، وجود نظام يحفز العاملين على التطوير، توفير ميزانية مالية كافية للتطوير المؤسسى بنسبة (٧٠،٨%) .

جدول رقم (٨) يوضح المقترحات الموجهة للمواطنين لحماية حقوقهم :-

م	العبارة ن = ٢٤٠	نعم	%	الترتيب
١	تبنى سياسة الثواب والعقاب مع المواطنين	١٧٨	٧٤،١	٤
٢	تنمية القيم الأخلاقية لدى المواطنين	١٩١	٧٩،٥	٢
٣	نشر ثقافة المشاركة المجتمعية بين المواطنين	١٦١	٦٧،١	٦
٤	تنمية وعى المواطن بالأجهزة الرقابية ومسئولياتها	١٦٥	٦٨،٧	٥
٥	تنمية ثقافة المواطنة لدى المستفيدين	١٦١	٦٧،١	٦
٦	مكافحة الأفكار المتطرفة لدى المواطنين	١٩٤	٨٠،٨	١
٧	نشر ثقافة المقاطعة عند ارتفاع سعر المنتج	١٦٥	٦٨،٧	٥
٨	توفير قوانين رادعة لعقاب الخارجين	١٧٨	٧٤،١	٤
٩	نشر ثقافة قبول الاختلاف وتقبل الآخرين	١٨٧	٧٧،٩	٣
١٠	نشر ثقافة المطالبة بين المواطنين	١٦٥	٦٨،٧	٥
١١	مكافحة الفساد لدى بعض المواطنين	١٩٤	٨٠،٨	١
١٢	القضاء على القيم السلبية لدى المواطنين	١٩١	٧٩،٥	٢

يتضح من الجدول رقم (٨) أنه فيما يتعلق بمقترحات المواطنين لحماية حقوقهم جاء فى الترتيب الأول مكافحة الأفكار المتطرفة، مكافحة الفساد لدى بعض المواطنين بنسبة (٨٠،٨%)، وجاء فى الترتيب الثانى تنمية القيم الأخلاقية، القضاء على القيم السلبية لدى المواطنين بنسبة (٧٩،٥%) وجاء فى الترتيب الثالث نشر ثقافة قبول الاختلاف وتقبل الآخر بنسبة (٧٧،٩%)، وجاء فى الترتيب الرابع تبنى سياسة الثواب والعقاب مع المواطنين، توفير قوانين رادعة لعقاب الخارجين بنسبة (٧٤،١%) وجاء فى الترتيب الخامس تنمية وعى المواطنين بالأجهزة الرقابية ومسئولياتها، نشر ثقافة المقاطعة عند ارتفاع الأسعار، نشر ثقافة المطالبة بين المواطنين بنسبة (٦٨،٧%) ثم جاء فى الترتيب الأخير نشر ثقافة المشاركة المجتمعية بين المواطنين، تنمية ثقافة المواطنة لدى المستفيدين بنسبة (٦٧،١%).

تاسعاً : النتائج العامة للدراسة، The popular results: وتتحدد فى :-

١- معظم عينة الدراسة من الفئات الأكثر للرعاية وهم من الذكور الذين تتراوح أعمارهم من (٤٠-٥٠) سنة ويعيشون على دخل شهرى من (٥٠٠-١٠٠٠) جنيه، وهم من ذوى التعليم المتوسط ويتراوح عدد أفراد أسرهم ما بين (٣-٥) أفراد.

٢- يوجد مستوى قوى من المشاركة فى المسئولية الاجتماعية بين المنظمات نحو حماية الحقوق الصحية للمستهلك لا سيما فيما يتعلق بتوفير المستشفيات لإجراءات طبية سهلة ومساهمتها فى إجراء الأشعة اللازمة للمواطنين وتوفير الصيدليات العلاج اللازم للمرضى.

٣- هناك مستوى قوى من المشاركة فى المسئولية الاجتماعية بين المنظمات نحو حماية الحقوق التعليمية للمستهلك لا سيما فيما يتعلق بتوفير مؤسسات التضامن لوجبات غذائية للطلاب، توفير التليفزيون لقنوات تعليمية للطلاب، توفير المدارس لمجموعات تقوية للطلاب.

٤- يوجد مستوى قوى من المشاركة فى المسئولية الاجتماعية بين المنظمات نحو حماية الحقوق الاقتصادية للمستهلك لا سيما فيما يتعلق بتوفير مؤسسات التضامن لمعاشات مستدامة للمستحقين، مساهمة مؤسسات التموين فى توفير المقررات التموينية اللازمة، توفير الخبز المدعم بصفة مستمرة بالإضافة إلى توسع الدولة فى المشروعات الاقتصادية القومية.

٥- ثمة مجموعة من الصعوبات التى تحد من فاعلية المنظمات فى حماية حقوق المستهلك أهمها غياب ثقافة التنسيق داخل وبين المنظمات، ضعف الاهتمام بزيادة أنشطة الاتصال، غياب ثقافة العمل البينى.

٦- وفقاً لآراء المستفيدين يوجد صعوبات تحد من فاعلية المنظمات فى حماية حقوقهم أهمها انتشار الفساد الأخلاقى، غياب الوازع الدينى لدى المواطنين.

٧- ثمة مجموعة من المقترحات التى تزيد من فاعلية المنظمات فى حماية حقوق المستهلك أهمها العمل على نشر ثقافة شفافية المعلومات بين المنظمات.

٨- يقترح المستفيدون بأن أهم الوسائل لزيادة فاعلية المنظمات فى حماية حقوق المستهلك هى مكافحة الأفكار المتطرفة، مكافحة الفساد لدى بعض المواطنين.

٩- توجد علاقة إيجابية بين المشاركة فى المسئولية الاجتماعية بين المنظمات الحكومية وغير الحكومية وحماية الحقوق الصحية، التعليمية، الاقتصادية للمستهلك.

عاشراً : مراجع الدراسة، The references of study:

أولاً : المراجع العربية، The Arabic refernces:

ابراهيم، أبوالحسن عبدالموجود (٢٠١٢). الديمقراطية وحقوق الإنسان، نظرة اجتماعية، الطبعة الأولى، المكتب الجامعى الحديث، الاسكندرية.

أبوالنصر، محمد زكى (٢٠١٠). اغتراب الرعاية الاجتماعية فى مجتمع الرفاهة، المكتب الجامعى الحديث، الاسكندرية.

أحمد، إبراهيم صبرى (٢٠١١). استخدام جمعيات حماية المستهلك لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات فى الدفاع عن حقوق المستهلك، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

أحمد، تومادر مصطفى وأحمد، ابراهيم صبرى (٢٠١٤). المدافعة الالكترونية وحماية المستهلك من منظور تنظيم المجتمع، المكتب الجامعى الحديث، الاسكندرية.

أحمد، خالد يحيى على (٢٠٠٥). دور الآليات الوطنية غير الحكومية فى حماية حقوق الإنسان، دراسة للحالة اليمنية، رسالة دكتوراة غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة.

البنك الدولى (٢٠٠٤). جعل الخدمات تعمل أكثر لصالح الفقراء، تقرير عن التنمية فى العالم، مركز الأهرام للترجمة والنشر، القاهرة.

السجيانى، صالح (٢٠٠٩). المسئولية الاجتماعية ودورها فى مشاركة القطاع الخاص فى التنمية، رسالة دكتوراة غير منشورة، جامعة بيروت.

السروجى، طلعت مصطفى (٢٠١٠). الخدمة الاجتماعية الدولية، الطبعة الأولى، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة.

السكرى، أحمد شفيق (٢٠١٥). تنمية المجتمع فى الخدمة الاجتماعية، الطبعة الأولى، دار الوفاء للطباعة والنشر، الاسكندرية.

العجوز، رضا محمد هلال (٢٠١٤). فعالية المؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان، دراسة تحليلية مقارنة، رسالة دكتوراة غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة.

المنجد فى اللغة والعلوم (١٩٧٥). معجم اللغة العربية والعلوم، دار الشروق، بيروت.

النشار، راندا (٢٠١٠). المجتمع المدنى والعدالة، سلسلة العلوم الإجتماعية، الهيئة المصرية العامة للكتاب، القاهرة.

جهاز حماية المستهلك (٢٠١٤). حماية حقوق المستهلك، التقرير السنوى لحماية المستهلك، جهاز حماية المستهلك، القاهرة.

حجازى، عبدالفتاح بيومى (٢٠٠٢). النظام القانونى لحماية التجارة الالكترونية، دار الفكر الجامعى، الاسكندرية.

حسين، ليث سعد الله (٢٠٠٩). المسئولية الاجتماعية تجاه العاملين وانعكاساتها على أخلاقيات العمل، المجلة الاقتصادية، جامعة الموصل.

رجب، إبراهيم عبدالرحمن (١٩٨٣). أساسيات تنظيم المجتمع، الكتاب الأول، سلسلة قراءات فى تنظيم المجتمع، دار الثقافة للطباعة والنشر، القاهرة.

سيد، رفعت عيد (٢٠١١). حرية التظاهر وانعكاس طبيعتها على التنظيم القانونى فى جمهورية مصر العربية، مكتبة الاسكندرية، الاسكندرية.

شرف الدين، أحمد (٢٠٠٦). الأحزاب والحرية النقابية، أحكام ووثائق، دار الخدمات التعاونية، القاهرة.

شريفى، مسعود (٢٠١٢). المسئولية الاجتماعية والثقافة التنظيمية فى منظمات الأعمال، جامعة بشار، الجزائر.

صن، أماريتا (٢٠٠٤). التنمية حرية، مؤسسات حرة وإنسان متحرر من الجهل والمرض والفقر، سلسلة عالم المعرفة، المجلس الوطنى للثقافة والفنون والآداب، الكويت.

عبدالحميد، شهلا عبدالستار (٢٠١٠). الحوكمة فى منظمات حقوق الإنسان فى مصر، رسالة دكتوراة غير منسورة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة.

عبدالعال، عبدالحليم رضا (١٩٩٣). تنظيم المجتمع، الأسس والعمليات، دار الحكيم للطباعة والنشر، القاهرة.

عبدالعال، عبدالحليم رضا (٢٠٠٨). عمليات ومجالات ممارسة تنظيم المجتمع، مركز نشر الكتاب الجامعى، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

عبداللطيف، رشاد أحمد (١٩٩٧). أساسيات طريقة تنظيم المجتمع فى الخدمة الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية.

عزيز، شهلة محمد (٢٠١٦). ضمان سلامة المستهلك من أضرار المنتجات المعيبة، دراسة مقارنة، رسالة دكتوراة غير منشورة، كلية الحقوق، جامعة المنصورة.

على، ماهر أبوالمعاطى (٢٠١٠). الاتجاهات الحديثة فى الرعاية الاجتماعية، الكتاب الأول، المكتب الجامعى الحديث، الاسكندرية.

عمار، حامد (٢٠٠٧). التنمية البشرية العربية، سلسلة العلوم الاجتماعية، الهيئة المصرية العامة للكتاب، القاهرة.

عودة، عبدالله على (٢٠١٤). المسئولية الاجتماعية للشركات نحو دعم خدمات الجمعيات الأهلية، بحث منشور فى مجلة دراسات فى الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية، العدد (٣٧)، الجزء (٦)، ص-ص ٦٤٨-٧١١.

فرج، محمد على (٢٠١٤). مستقبل حقوق الإنسان، الطبعة الثالثة، المركز القومى للترجمة، القاهرة

فريق من أساتذة الجامعات (٢٠٠٣). الحياة الحلوة، مدخل للتنمية الإنسانية، مؤسسة دار التعاون للطبع والنشر، القاهرة.

فهمى، محمد سيد (٢٠١٢). العنف والأسرة، المكتب الجامعى الحديث، الاسكندرية.

قاسم، محمد رفعت (٢٠٠٨). تنظيم المجتمع، الأسس النظرية للطريقة المهنية، مركز نشر الكتاب الجامعى، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

قنديل، أمانى (٢٠٠٨). الموسوعة العربية للمجتمع المدنى، سلسلة العلوم الاجتماعية، الهيئة المصرية العامة للكتاب، القاهرة.

مجذوب، بحوصى (٢٠١٤). دور مواصفة الأيزو ٢٦٠٠٠ فى التعريف بمعايير المسئولية الاجتماعية، الملتقى الدولى الثالث لمنظمات الأعمال، جامعة بشار، الجزائر.

منظور، ابن (١٩٩٣). لسان العرب المحيط، دار لسان العراب، بيروت.

نجا، سونيا محمود (٢٠١٦). ما المواطنة، الطبعة الأولى، المركز القومى للترجمة، القاهرة.

هلال، على الدين (٢٠١٠). النظام السياسى المصرى بين إرث الماضى وآفاق المستقبل، سلسلة العلوم الاجتماعية، الهيئة المصرية العامة للكتاب، القاهرة.

وزارة الشباب (٢٠١٤). مشروع الدستور ٢٠١٣، الوثيقة الدستورية الجديدة بعد تعديل دستور ٢٠١٢ المعطل، مطبوعات وزارة الشباب، القاهرة.

ثانياً : المراجع الأجنبية، The Foreign References :

Alghafri, Abdulla (٢٠١٣). The inadequacy of consumer protection in the U.A.E, the need for reform, p.h.d, thesis, Brunel University, New York.

Conner, O Jan (٢٠٠٦). Social work and social care practice, sage publications, London.

Filiu, Jean Pierre (٢٠١١). The Arab Revolution, ten lessons from the democratic uprising, Oxford University, New York.

Khosorkhavar, Farhad (٢٠١٢). The New Arab revolutions, that shook the world, Boulder paradigm publishers, U.S.A.

Liqing, Liu (٢٠١١). The role of public sector reforms in consumer protection, China and U.K, PH.d thesis, university of Glasgow, London.

Lymbery, Mark (٢٠٠٤). Social work ideals and practice realities, Palagrave, Macmillan press, U.S.A.

Lynch, Marc (٢٠١٢). The Arab uprising, the unfinished revolutions of the new Middle East, public affairs, New York.

Nurfajri, Dwi (٢٠١٣). The importance of consumer rihgts protection on E-commerce in Indonesia, Masters thesis, Tibburg University.

Oxford, Word Power (٢٠٠٩). English – Arabic dictionary, Oxford Uuniversity press, New York.

Reichert, Elisabeth (٢٠٠٦). Understanding human rights, an exercise book, sage publications, Inc, U.S.A.

Smith, Roger (٢٠٠٨). Social work and power, Palgrave, Macmillan, New york.

Trevithick, Pamela (٢٠٠٥). Social work skills, a practice, handbook, second edition, Mac Grow Hill, New York.

Unesco Institute for statistics (٢٠١٠). Internet usage statistics in Middle East and North Africa, Global digest, Unesco.