

المحاضرة العاشرة: نظرية سلوك المستهلك.

يعرف الاستهلاك بأنه استخدام السلع والخدمات لتلبية الحاجات والرغبات من خلال الاستفادة من المنافع التي توفرها هذه السلع والخدمات. ويُعد الاستهلاك الغاية الأساسية للنشاطات الاقتصادية، حيث ترتكز جهود الإنسان وأنشطته على تحقيق الإشباع لحاجاته المتنوعة. كما يُعزز الاستهلاك أهميته من النواحي الاقتصادية والاجتماعية من خلال دوره في تحفيز الدورة الاقتصادية، بما يشمل الاستثمار، والإنتاج، والتوزيع، وتحديد الطاقة الإنتاجية. وقد ورد تعريفه في الأديبات الاقتصادية على النحو التالي: "الاستفادة الفعلية التي يقوم بها الفرد من خلال شراء أو استخدام المنتجات والخدمات، متضمناً عدداً من العمليات الذهنية والاجتماعية المؤدية إلى تحقيق هذا الفعل". كما وصف أيضاً بأنه "نشاط فردي يتمحور حول الانتفاع والاستخدام الاقتصادي للسلع والخدمات، مع تضمين العمليات الالزمة لاتخاذ قرار الاستخدام".

بناء على ذلك، يعتبر الاستهلاك الاستخدام النهائي للسلع والخدمات بهدف إشباع الحاجات الحالية. ومن زاوية الدخل، يُمثل ذلك الجزء من الدخل المخصص لاقتناء السلع والخدمات لتحقيق هذا الإشباع. ويزو مفهوم الاستهلاك من خلال خصائصه ودلائله التي يمكن تلخيصها فيما يلي:

- الارتباط بالدخل: يشكل الاستهلاك جزءاً أساسياً من الدخل.
- الصلة بالوجود الإنساني: يرتبط الاستهلاك بوجود الإنسان واستمراريته.
- الإشباع الفوري: يتمثل الاستهلاك في تلبية الحاجات والرغبات الحالية.
- الغاية الاقتصادية النهائية: يعد الاستهلاك المدفأة الأساسية للأنشطة الاقتصادية.
- العلاقة العضوية بالإنتاج: يعتبر الاستهلاك ضرورياً لاستدامة العملية الإنتاجية.
- دوره في الدخل القومي: يعد الاستهلاك أحد المكونات الأساسية للدخل القومي.
- التنافس مع الادخار: يظهر الاستهلاك مفهوماً منافساً للادخار.

تظهر هذه الخصائص الدور الحيوي الذي يلعبه الاستهلاك في المنظومة الاقتصادية، سواءً من حيث تعزيز النشاط الاقتصادي أو تحقيق رفاهية الأفراد.

العوامل المؤثرة في سلوك المستهلك: يتأثر سلوك المستهلك بعوامل متعددة يمكن تقسيمها إلى داخلية وخارجية:

أ- العوامل الخارجية:

- العوامل الاجتماعية: تشير إلى تأثير البيئة الاجتماعية، مثل الأسرة، الأصدقاء، الجيران، وزملاه العمل، على قرارات الشراء. كما أن الانتماء إلى مجموعات رسمية (مثل الأندية والجمعيات) أو غير رسمية يؤثر في سلوك المستهلك. ويختلف هذا التأثير وفقاً للعمر، البيئة الجغرافية، التعليم، والحالة الاجتماعية.

■ **العوامل الحضارية:** الثقافة والقيم والمثل الاجتماعية التي يحملها المستهلك تؤثر في قراراته الشرائية. كما تلعب الطبقة الاجتماعية دوراً مهماً، حيث إن الأفراد ذوي الثقافة أو الطبقة الواحدة يميلون إلى سلوكيات شرائية متتشابهة.

■ **العوامل الاقتصادية:** الدخل والوضع الاقتصادي العام (مثل التضخم أو الكساد) يؤثران في اختيار المنتجات. على المسوقين دراسة القدرة الشرائية للمستهلكين وأسعار المنتجات لتحقيق تواافق مع توقعاتهم.

ب- العوامل الداخلية:

■ **الدوافع: وتنقسم إلى:**

- **فطرية:** ترتبط بالحاجات الفسيولوجية مثل الطعام والأمان.
- **مكتسبة:** تنشأ من تفاعل الفرد مع بيئته مثل الحاجة إلى النجاح والظهور.
- **شعورية ولا شعورية:** شعورية مثل الرغبة في السفر، ولا شعورية حيث لا يدرك الفرد دافعه الحقيقي.
- **إيجابية وسلبية:** إيجابية تحفز نحو القيام بفعل معين، وسلبية تدفع للابتعاد عنه خوفاً من النتائج أو العقاب.

○ **حسب سلوك المستهلك:** دوافع عقلانية تعتمد على التحليل (مثل جودة المنتج) أو عاطفية تعتمد على التقليد أو حب الظهور.

■ **الإدراك:** هو تفسير الفرد للمثيرات التي يتلقاها عبر حواسه، ويتأثر بعوامل:

- **مرتبطة بالمحير:** مثل الحجم، اللون، التكرار، التناقض، والمكان.
- **مرتبطة بالفرد:** مثل الحاجات، مستوى الدخل، الشخصية، الحالة المزاجية، والخبرات السابقة.
- **مرتبطة بالبيئة الاجتماعية:** مثل مستوى المتجر، العرض والطلب، والتقاليد الشرائية كالمساومة.

■ **التعلم:** هو تأثير الخبرة السابقة على السلوك المستقبلي، سواء كانت خبرة مباشرة (تجربة المنتج) أو غير مباشرة (مثل قراءة إعلان). يمكن للمسوقين تعزيز الطلب على المنتجات باستخدام محفزات قوية.

ت- العوامل البيئية المؤثرة في القرار الشرائي:

■ **العائلة أو الأسرة:** تعد العائلة من أقوى مصادر التأثير الاجتماعي على سلوك المستهلك، حيث إنها تمثل

وحدة استهلاكية في المجتمع. تتكون من أفراد تجمعهم روابط الدم أو الزواج أو الدين، وتنقسم إلى:

- **الأسرة النووية:** تشمل الأب، الأم، والأطفال.
- **الأسرة الممتدة:** تضم الجدين، الأعمام، والأخوال.
- **الأسرة الزوجية:** تتكون من الزوجين فقط دون أطفال.

العوامل المؤثرة على قرارات الأسرة الشرائية: تشمل:

- نوع الأسرة وطبيعتها.
- الخصائص الديموغرافية والاجتماعية للأسرة.
- الأسلوب المعيشي ومستوى الإنتاج الداخلي.
- الاعتبارات الاجتماعية.
- تأثير الزوجين والأطفال على اتخاذ القرارات، والذي يعتمد على نوع السلعة وفلسفه الأسرة.

الطبقات الاجتماعية: الطبقة الاجتماعية هي مجموعة أفراد يشتكون في قيم وعادات وسلوكيات متشابهة،

تُحدد بناءً على معايير مثل الدخل، التعليم، المهنة، والمكانة الاجتماعية. وتنقسم الطبقات الاجتماعية:

- **الطبقة العليا:** تضم العائلات الثرية ذات المكانة الاجتماعية العالية.
- **الطبقة الوسطى (العليا والسفلي):** تشمل المهنيين وكبار الموظفين، وتركز على الجودة والتعليم.
- **الطبقة الدنيا:** تضم العمال غير المهرة، وتركز قراراتهم الشرائية على الاحتياجات الأساسية.

الجماعات المرجعية: هي المجموعات التي تؤثر على سلوك الفرد، سواء إيجابياً أو سلبياً، وتشمل الأسرة، الأصدقاء، وزملاء العمل. تلعب الجماعات المرجعية دوراً مهماً في تشكيل القرارات الشرائية، حيث تصبح مصدراً للضغط من خلال البرامج التسويقية

الثقافة: هي مجموعة القيم والمعتقدات والتقاليد التي يكتسبها الفرد من المجتمع الذي ينتمي إليه. تشكل الثقافة سلوك الفرد وتوجهاته في الشراء. وتأثر الثقافة على السلوك الاستهلاكي من خلال:

- تمييز أنماط سلوك مجتمع معين.
- تشكيل اتجاهات المستهلكين نحو المنتجات والعلامات التجارية.
- تحديد التوقعات السلوكية في طبقات وجماعات مختلفة.

العلاقة بين الاستهلاك والدخل:

يرتبط الاستهلاك بعلاقة عضوية مع الدخل، وذلك أن الاستهلاك يتوقف بالدرجة الأولى على الدخل الذي يعتبر من الناحية المالية جزء منه، فالدخل هو العامل الرئيسي المؤثر على الاستهلاك، حيث عندما يرتفع الدخل فإن الاستهلاك بدوره يرتفع والعكس صحيح، إذ تتحدد العلاقة بين الدخل والاستهلاك من خلال مؤشرين وهما:

– الميل المتوسط للاستهلاك: وهو النسبة التي يمثلها الاستهلاك من الدخل.

– الميل الحدي للاستهلاك: هو التغير الذي يطرأ على الاستهلاك نتيجة للتغير الذي حدث في الدخل، أي تمثل نسبة الزيادة في الاستهلاك الناجمة عن زيادة الدخل بوحدة واحدة، أو هو النسبة بين التغير في الاستهلاك والتغير

في الدخل. فهناك علاقة مباشرة بين الدخل والاستهلاك سواء على مستوى الفرد الواحد أو على مستوى المجتمع ككل، ومن الناحية الرياضية يمكن التعبير عن هذه العلاقة من خلال دالة الاستهلاك.

دالة الاستهلاك:

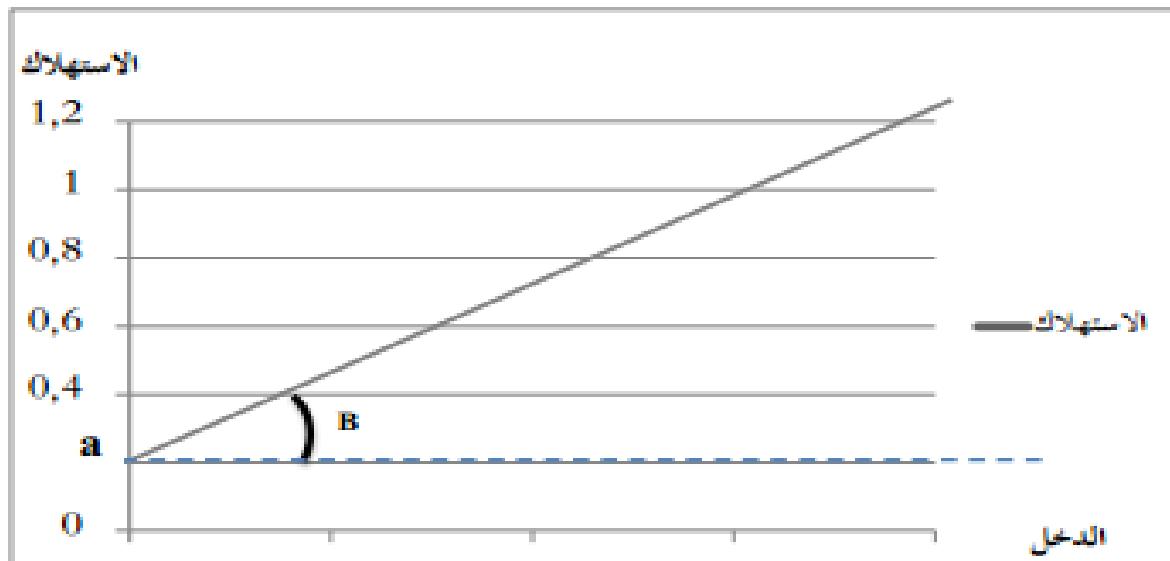
وتشير إلى العلاقة الرياضية بين الدخل والاستهلاك، والتي تمثل الجزء من الدخل الموجه للإنفاق على السلع والخدمات التي تستخدم في إشباع الحاجات والرغبات، عند مستوى معين من الدخل، وتعطى في شكلها البسيط وفق المعادلة التالية:

$$C = a + \beta Y$$

حيث أن:

نصل الدخل	y
مستوى الاستهلاك	C
معدل المدخر للاستهلاك ويساوي إلى $\frac{\Delta C}{\Delta Y}$	β
نصل مستوى الاستهلاك التابع للدخل	βy
هو الجزء من الاستهلاك المستقل عن الدخل	a

وتأخذ دالة الاستهلاك الشكل البياني التالي:



يمثل الشكل 05: دالة الاستهلاك

حيث تتميز دالة الاستهلاك بعلاقة طردية، وأنها تستخدم القيم الحقيقة.