

المحاضرة الخامسة

نظرية سلوك المستهلك

إن نظرية سلوك المستهلك هي دراسة الكيفية التي يقرر بها الناس إنفاق أموالهم استناداً إلى تفضيلاتهم الفردية والقيود المفروضة على الميزانية، تظهر النظرية كيف يختار الأفراد خياراتهم، رهنأ بحجم الدخل المتاح للإنفاق وأسعار السلع والخدمات، ففهم الطريقة التي يعمل بها المستهلكون يجعل من الأسهل على البائعين أن يتنبؤوا بمنتجاتهم التي ستباع أكثر، ويمكن خبراء الاقتصاد من فهم شكل الاقتصاد ككل فهماً أفضل.

سلوك المستهلك يتمتع الأفراد بحرية الاختيار بين حزم السلع والخدمات المختلفة. تسعى نظرية سلوك إلى التنبؤ بأنماط الشراء الخاصة بهم من خلال وضع الافتراضات الثلاثة الأساسية التالية حول السلوك البشري وهي:

تعظيم المنفعة: يقال إن الأفراد يتخذون قرارات مدروسة عند التسوق، وشراء المنتجات التي تحقق لهم أكبر منفعة.

المنفعة القصوى: نادراً ما يرضى الناس برحلة تسوق واحدة إلى المتاجر ويريدون دائماً أن يبذلوا المزيد رحلات البحث.

المنفعة الهامشية المتناقصة: ويفقد المستهلكون رضاهم عن المنتج كلما زادوا استهلاكه. طبيعة وتصنيف الحاجات البشرية طبيعة البشر جميع رغبات البشر وتطلعاتهم ودوافعهم معروفة بأنها رغبات بشرية في الاقتصاد. الرغبات التي يمكن إشباعها بالسلع والخدمات من أي نوع هي رغبات اقتصادية، على سبيل المثال، فإن الغذاء والمأوى والملابس وما إلى ذلك هي احتياجات اقتصادية للإنسان.

تلك التي لا يمكن شراؤها هي حاجات غير اقتصادية مثل السلام، والحب، والعطف، وما إلى ذلك. الضروريات هؤلاء هم الناس وسينقسم المزيد من الضروريات إلى الضروريات للحياة، والكفاءة، **الضروريات التقليدية.** الأول والأكثر أهمية من الواضح أنها ضرورية للحياة وهذه تشمل الغذاء والماء والملابس والمأوى وما إلى ذلك. ثم هناك ضروريات لتحسين كفاءتنا ورفاهتنا مثل السكن المريح، والأطعمة المغذية، وما إلى ذلك. وأخيراً، هناك ضروريات تقليدية تنشأ عن العادات أو الأعراف أو الاتفاقيات. الراحة هذه هي الحاجات الإضافية للإنسان بعد الضروريات وهي ليست أساسية أو ملحة بقدر ما هي ضرورية. فالراحة هي الحاجات التي تجعل حياة الإنسان مريحة ومانحة للاكتفاء.

عوماً، تشمل هذه الأمور أموراً تنفذ الإنسان من العمل أو تعزیه في حياته. لذلك فإن مواد مثل المراوح، البيوت المفروشة، الثياب الخاصة للمناسبات، الخ، تندرج ضمن هذه الفئة من الاحتياجات البشرية. مميزات نظرية سلوك إن بناء فهم أفضل لأذواق الأفراد ودخولهم أمر مهم لأنه يؤثر بشكل كبير على منحنى الطلب، والعلاقة بين سعر السلعة أو الخدمة والكمية المطلوبة لفترة زمنية معينة، وشكل الاقتصاد ككل. يقود الإنفاق الاستهلاكي جزءاً كبيراً جداً من الناتج المحلي الإجمالي في الولايات المتحدة وغيرها من الدول. إذا خفض الناس من المشتريات، فإن الطلب على السلع والخدمات سوف ينخفض، الأمر الذي سيؤدي إلى تقليص أرباح الشركات، وسوق العمل، والاستثمار، والعديد من الأشياء الأخرى التي تجعل الاقتصاد مؤزياً. حدود نظرية المستهلك تتعدد التحديات التي تواجه وضع صيغة عملية لهذه الحالة على سبيل المثال، كما يشير الاقتصاد السلوكي، فإن الناس ليسوا دوماً عقلانيين ولا يباليون في بعض الأحيان بالخيارات المتاحة. يصعب بشكل خاص اتخاذ بعض القرارات لأن المستهلكين غير ملمين بالمنتجات. قد يكون هناك أيضاً عنصر عاطفي في عملية اتخاذ القرارات التي لا يمكن استخلاصها في وظيفة اقتصادية. إن الافتراضات العديدة التي تضعها نظرية المستهلك تعني أن هذا الافتراض تعرض لانتقاد شديد. ورغم أن ملاحظاته قد تكون صالحة في عالم مثالي، فإن هناك في واقع الأمر العديد من المتغيرات التي قد تكشف عن عملية تبسيط عادات الإنفاق باعتبارها معيبة. إن الاقتصاد ليس مجرد إحصاءات ورسومات بيانية، كما انه يتعامل مع السلوك البشري وحاجاته. إن سلوك المستهلك تتعامل بشكل خاص مع الكيفية التي يخصص بها المستهلكون دخلهم ويفقونه بين كل السلع والخدمات المختلفة.

