

محاضرات في مقياس سلوك المستهلك

د. سامية حول

كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير

جامعة باتنة - الجزائر

أساسيات سلوك المستهلك

• المفهوم العام للسلوك

- يعرف السلوك عادة على أنه ذلك النشاط الذي يصدر عن الكائن الحي نتيجة لعلاقته بظروف بيئية معينة، ويتجسد ذلك في محاولاته المتكررة للتعديل أو التغيير من هذه الظروف حتى تتناسب مع مقتضيات حياته وحتى يتحقق له البقاء.
- ولا يتنافى هذا المفهوم مع كون الإنسان كائناً حياً يرجى تفسير العلاقات بين المؤثرات التي يتعرض لها والعمليات النفسية المختلفة التي تتم بداخله وأنواع السلوك الناشئ عن ذلك.

مفهوم سلوك المستهلك

- يعرف سلوك المستهلك بأنه مجموعة الأنشطة الذهنية والعضلية المرتبطة بعملية تقييم والمفاضلة والحصول على السلع والخدمات واستخدامها.
- ويشير أيضا إلى: دراسة المستهلكين عند القيام بتبادل شيء ذي قيمة بالسلعة أو الخدمة التي تشبع حاجاتهم.

من هو المستهلك؟

- تستخدم كلمة مستهلك لوصف نوعين من المستهلكين:
- المستهلك الفرد الذي يقوم بالبحث عن المنتج وشراؤه لاستخدامه الشخصي أو العائلي،
- والمستهلك الصناعي الذي يضم كافة المنظمات الخاصة والعامة والتي تقوم بالبحث وشراء المنتجات التي تمكنها من تنفيذ أهدافها وخططها.

المفاهيم المرتبطة بسلوك المستهلك

- سلوك المستهلك هو سلوك دوافع وحوافز
- سلوك المستهلك يحتوي على مجموعة أنشطة
- سلوك المستهلك عبارة عن خطوات متتالية
- سلوك المستهلك يختلف حسب الوقت والتركيبة
- سلوك المستهلك يحتوي على أدوار مختلفة
- سلوك المستهلك يتأثر بعوامل خارجية
- سلوك المستهلك يتأثر بعوامل شخصية أو نفسية

أسباب وأهمية دراسة سلوك المستهلك

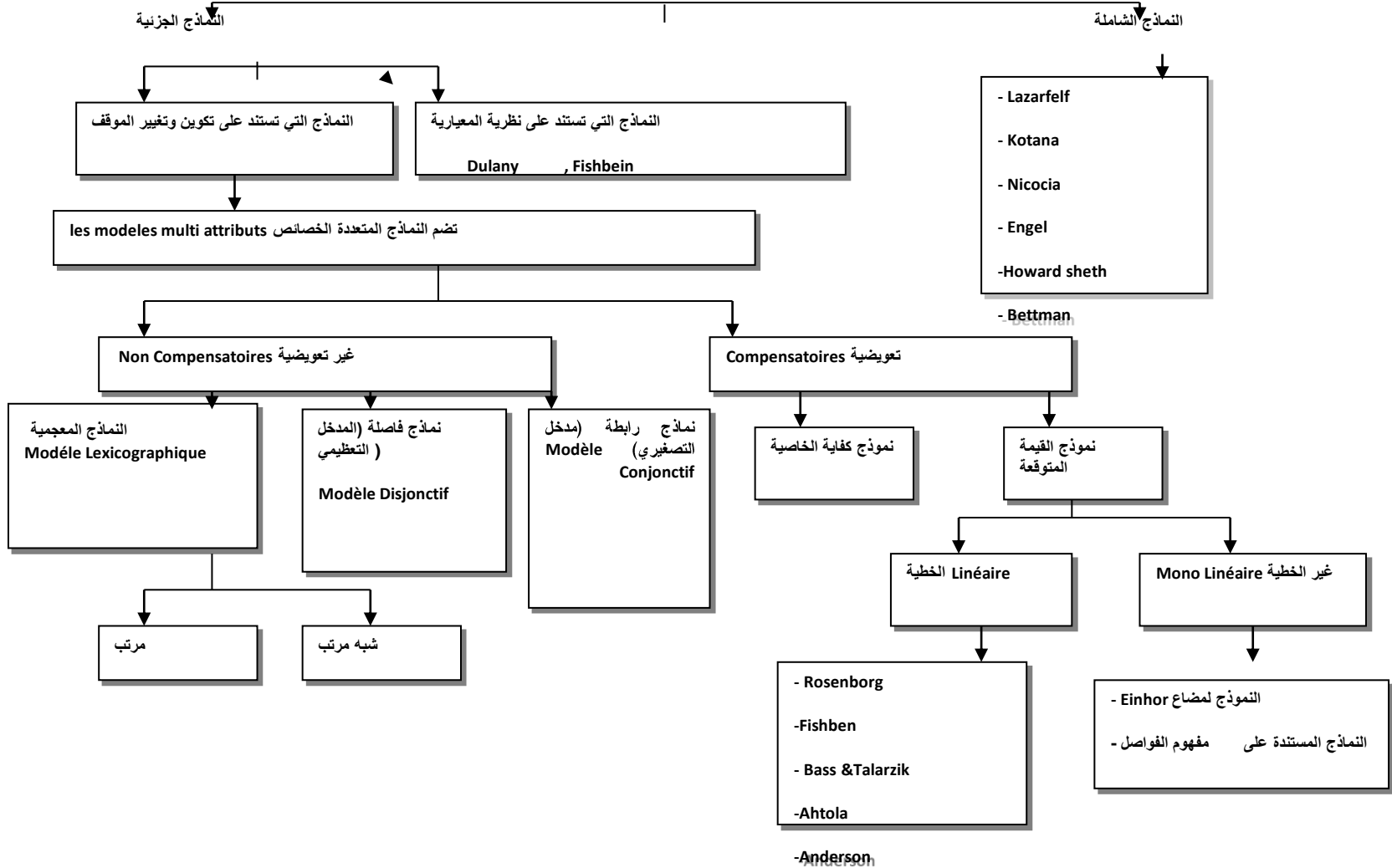
- طبيعة العملية الاقتصادية،
- انتشار وتقبل المفهوم التسويقي،
- ارتفاع معدل فشل الكثير من المنتجات الجديدة ،
- تزايد تأثير عوامل أخرى تتعلق بالبيئة،

علاقة سلوك المستهلك بالعلوم الأخرى

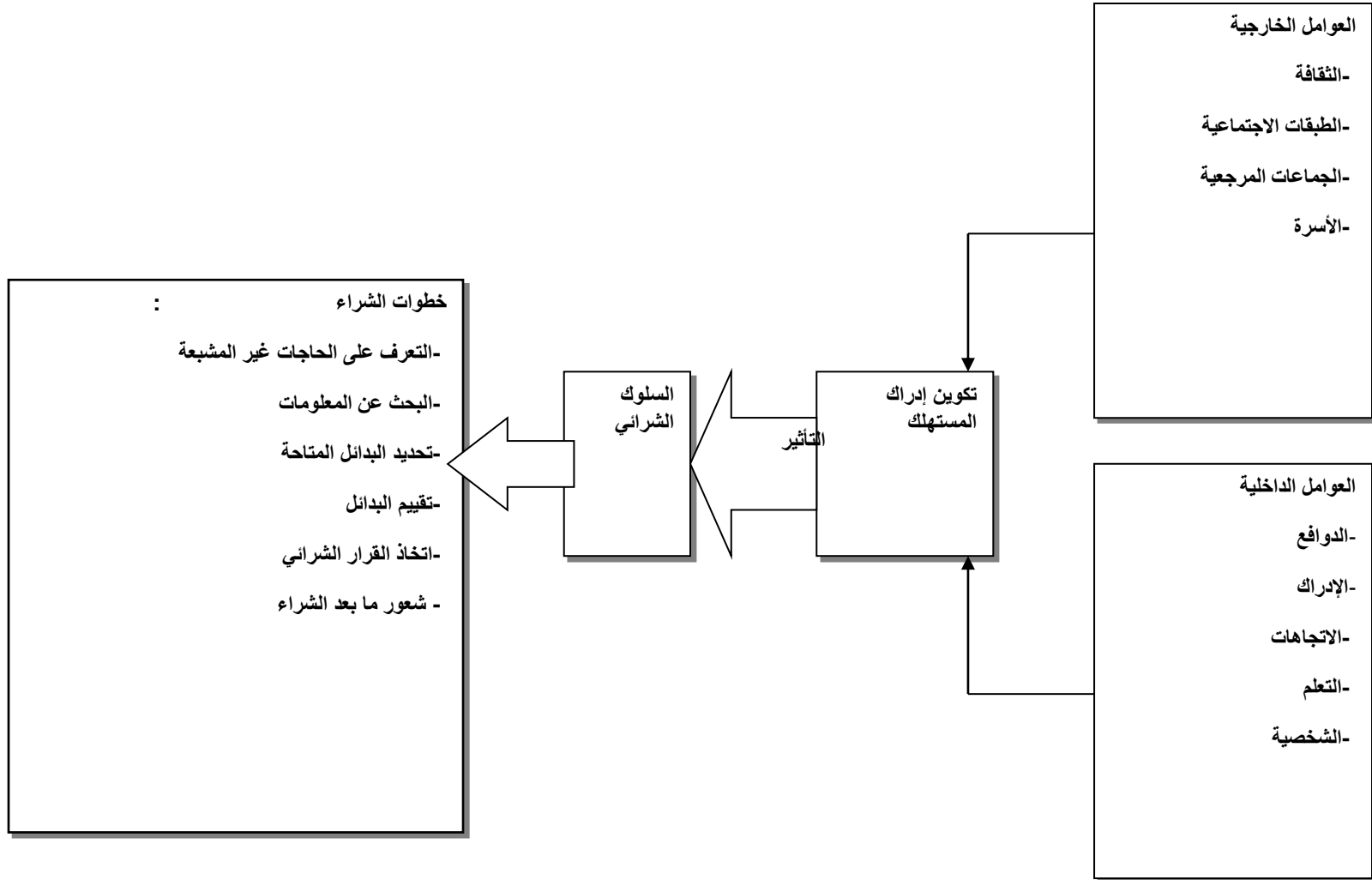
- **يجد تحليل المستهلك جذوره في النظرية الاقتصادية، إذ استند التحليل الاقتصادي على العقلانية باعتبارها أساس سلوك المستهلك.**
- **غير أن دراسات السلوك الإنساني عبر نظريات التحليل النفسي قد ساهمت أيضا في تطوير تحليل وتفسير السلوك الإنساني.**
- **كما يقدم علم النفس الاجتماعي العديد من المفاهيم الخاصة بتأثير الجماعات المختلفة على الأفراد وبالكيفية التي يتصرف بها الفرد في الجماعة.**
- **كما يساهم علم الأجناس أيضا في تفسير وفهم سلوك المستهلك عن طريق دراسة الثقافات العامة والجزئية.**

نماذج سلوك المستهلك

النماذج



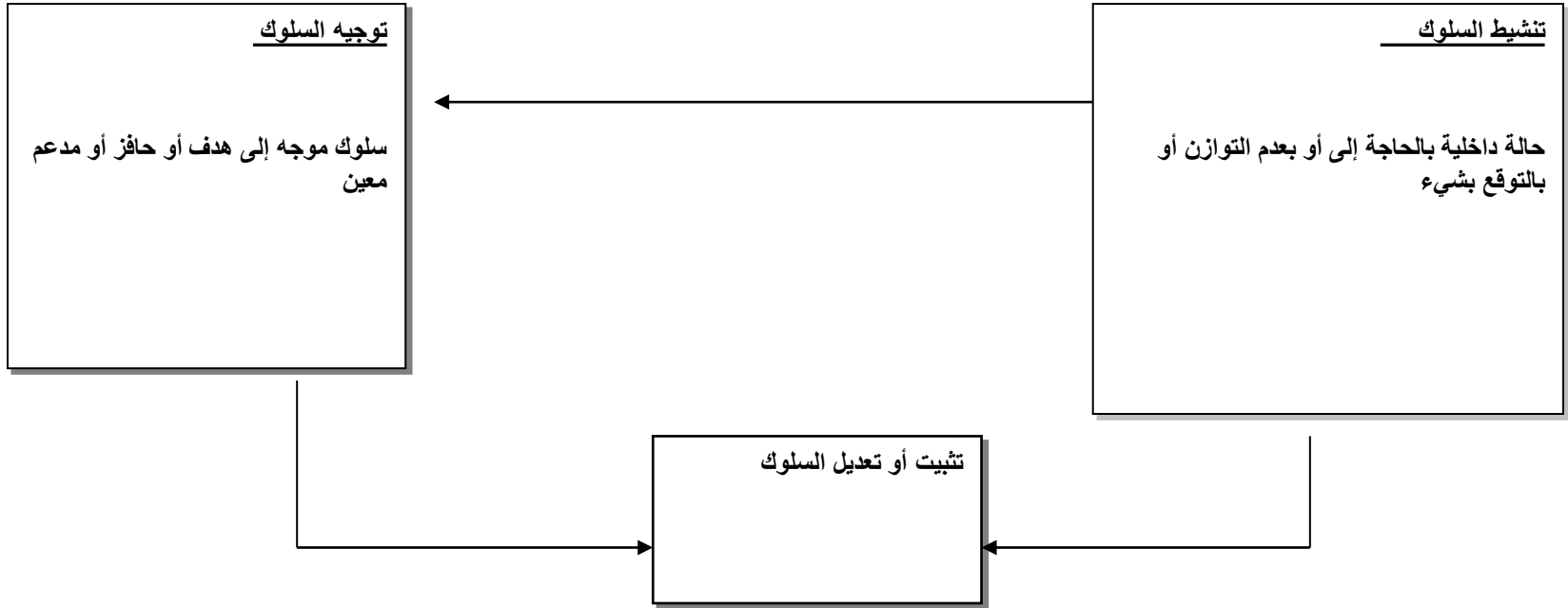
ثامنا: العوامل المحددة لسلوك المستهلك



الدافعية La motivation

- الدافعية هو عنصر انفعالي يعمل على توجيه سلوك الفرد نحو تحقيق بعض الأغراض.
- قام بعض الباحثون في مجال التسويق بتقسيم الدوافع إلى ثلاثة أنواع، هي:
 - الدوافع الأولية
 - الدوافع الانتقائية
 - دوافع التعامل

- تتحدد الدافعية أساسا من ثلاث منطلقات تتمثل في:
- تنشيط السلوك
- توجيه السلوك
- وتثبيت أو تعديل السلوك

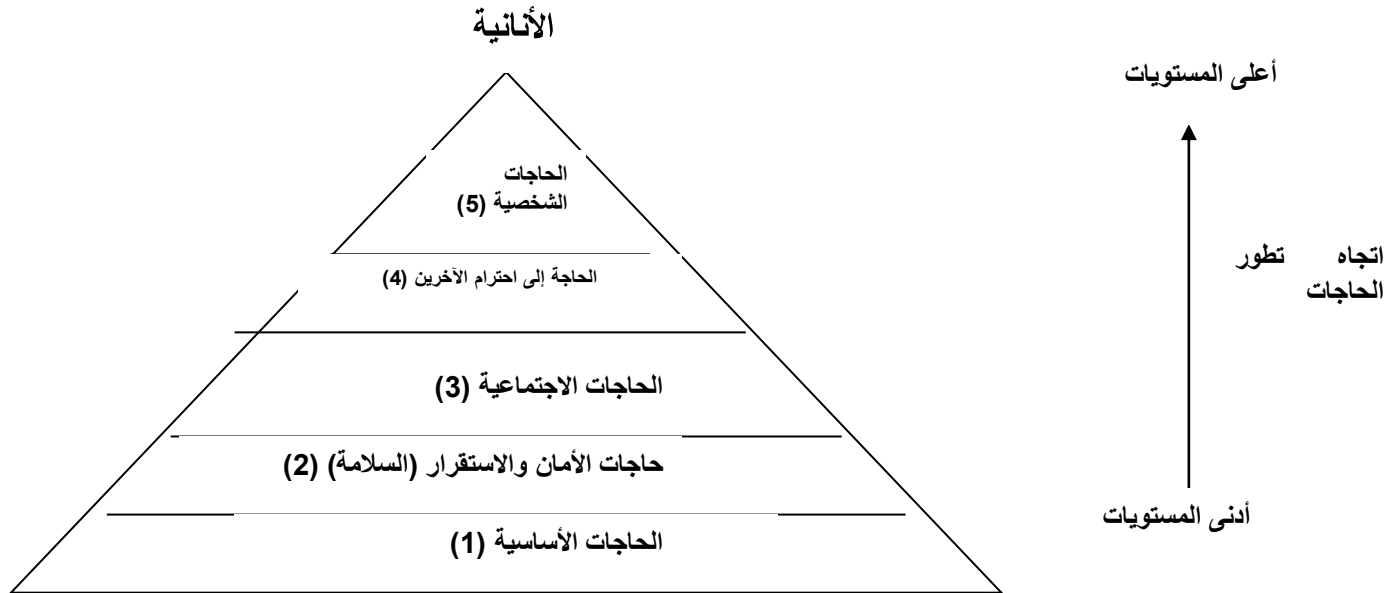


- الدافعية ذات علاقة بالسلوك وموآداها أنها تؤدي إلى إما:
 - إثارة وتحريك السلوك؛
 - أو تنظيم وتوجيه السلوك؛
 - أو تثبيت أو تحوير السلوك.
- توصل **G. Kimble & N. Gramezy** إلى تصنيف السلوك الدافعي إلى ما يلي:
 - السلوك المتمم
 - السلوك الإجرائي
 - السلوك الإحلالي

- لا توجد مقاييس يمكن استخدامها لفهرسة وتصنيف الدوافع، غير أنه يمكن استخدام بعض التقنيات، وهي:
- المقابلات الفردية والمتعمقة
- الملاحظة والاستنتاج
- الأساليب الإسقاطية

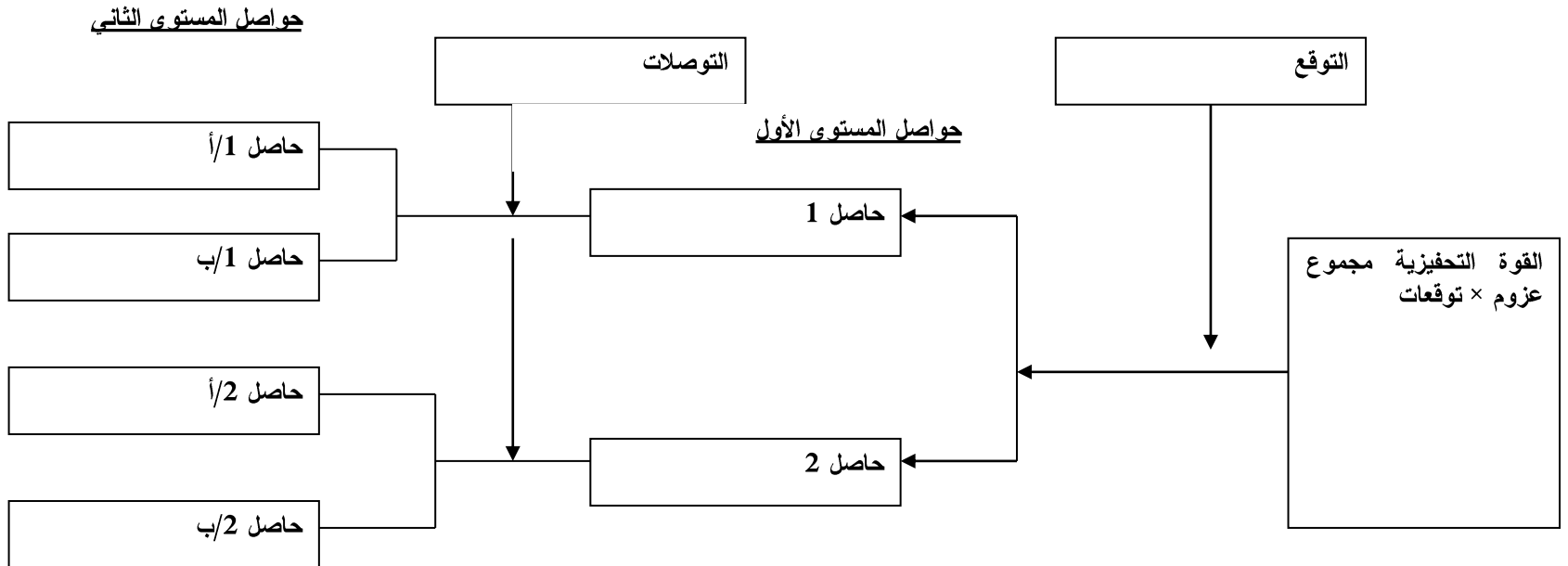
نظريات الدوافع

• أولاً: نظرية الدوافع حسب ماسلو La motivation selon MASLOW



ثانيا: نظرية التوقع لـ VROOM

- تركز هذه النظرية على ثلاثة عناصر أساسية هي:
- العزم،
- التوصل أو الوسيلة
- والتوقع.



ثالثاً: نظرية هرزبيرج ذات العاملين La théorie des deux facteurs (d'Herzberg)

العوامل الدافعية (الحوافز)

عدم الرضا

الرضا

العوامل الوقائية (عوامل الصحة والسلامة)

الاستياء

عدم الاستياء

رابعاً: نظرية الدوافع لـ فرويد **La théorie**

Freudienne de la motivation

- يعتقد Freud أن الحاجات الإنسانية تظهر عند مستويات مختلفة من الشعور، وهي غير قابلة للملاحظة مباشرة وإنما يستدل عليها عن طريق التحليل النفسي.

خامساً: نظرية Clayton ALDERFER

- قدم Clayton ALDERFER نظرية التي فيها تصنيفاً جديداً للحاجات يشبه إلى حد كبير هرم الحاجات لماسلو، وإن كان يحتوي على 3 أنواع من الحاجات فقط، وهي:

• حاجات البقاء:

• حاجات الانتماء

• الحاجة إلى النمو

سادسا: نظرية الحاجات المكتسبة

- توصل **Mc CLELLAND** بعد تحليل اختباره إلى أن القسم الأكبر من الدوافع البشرية مشتقة من ثلاث أنواع من الحاجات التالية:
 - الحاجة إلى الإنجاز
 - الحاجة إلى الإنتماء
 - الحاجة إلى النفوذ

الإدراك La perception

- يعرف الإدراك بأنه:
- "عمليات اختيار وتنظيم وتفسير لمنبه ما أو للمعلومات أو للإشارات التي تردنا عن طريق الحواس ، إعطاء هذا المنبه معنى و وضعه في صورة واضحة تميزه عن بقية الأشياء.
- يتميز الادراك بمجموعة من الخصائص وهي:
- **محدودية النطاق**
- **اعتماده على المثيرات أو المنبهات :**
- **اعتماده على الشخصية**

- تمر العملية الإدراكية بمجموعة من المراحل وهي:
- الإحساس
- الانتباه
- الإدراك الحسي
- الادراك المعرفي
- الاستيعاب

الحد المطلق للإدراك

- الحد الأدنى الذي يستطيع فرد ما الإحساس به نحو شيء ما يسمى الحد المطلق للإحساس
- كما أن الحد الذي يستطيع شخص ما تمييز الفرق بين شيئين هو الحد المطلق له عند التعرض لمنبه معين .

العوامل المؤثرة في الإدراك

- العوامل الخاصة بالمتغير
- العوامل الخاصة بالفرد
- العوامل الخاصة بالبيئة الاجتماعية

العوامل التي تتحكم في عملية الإدراك

- اختيار المثير
- تنظيم وترتيب المثيرات (التنظيم الإدراكي)

المخاطرة المدركة

- يمكن تعريف الخطر بأنه "حالة عدم التأكد التي يعاني منها أو يشعر بها المستهلك عندما لا يستطيع رؤية نتائج أو عواقب قراره الشرائي".
- توجد عدة أنواع من المخاطر، أهمها:
- المخاطرة المتعلقة بأداء السلعة (مخاطر الأداء)
- المخاطر المادية
- المخاطر المالية
- المخاطر الاجتماعية
- المخاطر النفسية
- مخاطر الوقت

وسائل تخفيض المخاطرة

- المعلومات
- الولاء للعلامة
- الأخذ بنصيحة الصديق
- القبول الإرادي للمخاطرة

التعلم L'apprentissage

- التعلم هو:
- "التغير الدائم في السلوك الذي ينتج عن الخبرة المكتسبة من التجارب السابقة، والتي يتم تدعيمها بصورة أو بأخرى".
- يجب توافر مبادئ أساسية حتى يحدث التعلم، وهي:
- الدافعية
- التنبيه
- الإحباطات
- الاستجابة
- التعزيز

نظريات التعلم

- 1: النظريات الترابطية:
- أ: نظرية المثير والاستجابة (التعلم الكلاسيكي المشروط)
- ب: النظرية الوسيئية (التعلم الشرطي الإجرائي)
- 2: نظريات التعلم المعرفية
- أ: التعلم الكامن
- ب: التعلم بالإشارات
- ج: التعلم الإعتباطي أو النظرية العامة للتعلم
- د: تقنية الهيكلية

مبادئ التعلم

- 1: منحنيات التعلم المكتسب
- 2: مبدأ التعميم
- 3: مبدأ التمييز
- 4: مبدأ التدعيم

تقنيات قياس التعلم

- طريقة اختبار التعرف
- طريقة إعادة التذكر

الشخصية والصورة الذاتية

- تعرف الشخصية بأنها "مجموعة الصفات والخصائص الداخلية التي يتميز بها الفرد والتي تحدد وتعكس كيفية تصرفه وسلوكه نحو كافة المنبهات الداخلية أو الخارجية التي يتعرض لها".

سمات وجوانب الشخصية الإنسانية

- القيم،
- الانفعالات،
- الحاجات، القدرات،
- الاتجاهات النفسية،
- الاهتمامات
- والميول.

العوامل المؤثرة في تكوين الشخصية

- المحددات البيولوجية
- المحددات الثقافية والحضارية؛
- محددات العائلة والمجتمع الصغير

طرق قياس الشخصية

- الاستقصاء
- الأساليب الإسقاطية

نظريات الشخصية

- 1: نظرية السمات
- 2: نظرية الأنماط
- 3: النظرية التشكيلية
- 4: نظرية الصورة الذاتية

الاتجاهات Les attitudes

- هي "تلك المعارف والاعتقادات والآراء والمشاعر التي يظهرها فرد معين تجاه شيء أو موضوع معين".
- خصائص الاتجاهات، هي:
- هي ميول مكتسبة ومتعلمة وليست وراثية؛
- الاتجاه له مسار وله قوة
- تتصف بالثبات والتعميم في غياب أسباب التغيير؛
- ترتبط بمثيرات ومواقف معينة
- تركز على المعتقدات.

النماذج البنائية للاتجاهات

- 1: النموذج ثلاثي الأبعاد
- 2: النموذج ذو المكون الواحد للاتجاه
- 3: النماذج ذات المكونات المتعددة للاتجاهات
- 4: نموذج الاتجاه نحو الإعلان

تكوين الاتجاهات

- المحددات الثقافية
- المعلومات وكيفية إدراكها ومصادرها؛
- التجربة الشخصية؛
- ارتباط الشيء موضوع الاتجاه بحب ورضاء الآخرين
المرغوب في حبهم ورضائهم؛
- النماذج التي يقتدي بها الفرد في حياته .

قياس الاتجاهات

- قياسات تركز على تقنيات قياس الدوافع
- قياسات تركز على الاستجابة لمنبهات مهيكلة جزئيا
- قياسات تركز على الأداء المحقق في مهمة خاصة
- قياسات لردود الأفعال الفزيولوجية
- قياسات تركز على قوائم الاستقصاء.

استراتيجيات تغيير الاتجاهات

- تغيير المعتقدات أسهل من تقييم العلامات
- تغيير المعتقدات والتقييم أسهل من تغيير السلوك
- تغيير شدة الحاجات، أسهل من تغيير طبيعة هذه الحاجات؛
- تغيير الاتجاهات أسهل من تغيير حاجات المستهلكين؛
- تغيير الاتجاهات الضعيفة أسهل من تغيير الاتجاهات القوية؛
- تغيير الاتجاهات الخارجية أسهل من تغيير الاتجاهات المركزية؛

المؤثرات الخارجية في سلوك المستهلك

- أولاً: الثقافة La culture
- ثانياً: الطبقات الاجتماعية Les classes sociales
- ثالثاً: الجماعات المرجعية Les groupes de références
- رابعاً: قادة الرأي Opinion leadership
- خامساً: الأسرة La famille
- سادساً: المعلومات
- سابعاً: عوامل موقفية (وقت ومكان وظروف الشراء)

اتخاذ القرارات الشرائية

