

الاسبوع الرابع: سلوك المستهلك

- نظرية المنفعة
- المنفعة الحدية
- قانون تناقص المنفعة الحدية
- توازن المستهلك
- فائض المستهلك
- عيوب نظرية المنفعة
- تحليل منحنيات السواء
- خصائص منحنيات السواء
- خط الميزانية
- توازن المستهلك

تعريف سلوك المستهلك

■ يمكن تعريف سلوك المستهلك علي أنه:

"مجموعة الجهود، الأنشطة، والتصرفات التي يقدم عليها المستهلك في سبيل الحصول على السلع و الخدمات التي يتوقع أنها ستشبع رغباته أو حاجاته في مكان معين و في وقت محدد، حسب إمكانياته الشرائية المتاحة".

أسباب دراسة سلوك المستهلك:

- إكتشاف فرص تسويقية جديدة عن طريق البحث في الحاجات و الرغبات غير المشبعة و الحديثة لدى المستهلكين.
- المساعدة في رسم السياسه التسعيرية للمنتجين.
- المساهمة في وضع السياسة العامة للدولة تجاه حماية المستهلكين والحد من التلوث البيئي.
- المساعدة في رسم السياسات الترويجية فمن خلال معرفة أذواق و تفضيلات المستهلكين تقوم الإدارة التسويقية بتحديد مزيج ترويجي مناسب يهدف للتأثير عليهم و إقناعهم باستهلاك منتجاتها .

- تحديد المنافذ التوزيعية لمنتجات المؤسسات عبر التعرف علي أماكن تواجد و تركيز مستهلكيها.
- تحليل الأسواق و تحديد القطاعات المستهدفة، ودراسة عادات و دوافع الشراء بدقة لدى مستهلكيها و معرفة العوامل و الظروف التي تؤثر على سلوكه و على قراره الشرائي .
- يمكن المؤسسات من تقييم أداءها التسويقي، و يساعدنا على تحديد مواطن القوة والضعف داخلها، فمن خلال معرفة رأي المستهلك حول المنتج و الطريقة التي قدم بها تتمكن المنظمة من المعالجة التسويقية إما بالحفاظ على المنتج و الاستمرار في تقديمه و عرضه، أو تعديله هو أو الطريقة التي قدم بها، أو إلغائه نهائياً.

مفاهيم أساسية

- الرغبة: شعور المستهلك أنه في حاجة إلى إقتناء سلعة ما.
- الطلب: الرغبة في إقتناء سلعة والمعززة بقوة شرائية. ويطلق عليه الطلب الفعّال.

مفهوم المنفعة

المنفعة: «مقدار الإشباع الشخصي المتحقق نتيجة لاستهلاك كمية محددة من تلك السلعة. أي قدرة السلعة على إشباع حاجة ورغبة المستهلك عند استهلاكه لكمية محددة من تلك السلعة».

■ ويختلف المفهوم الاقتصادي للمنفعة عن المفهوم الشائع بين الناس حيث يعني الأخير كل ما فيه فائدة من منظور العادات والتقاليد والقيم والأخلاق.

مثال: التدخين تصرف لا نفع فيه لأنه يضر بالصحة ولكن الاقتصاديون ينظرون إلى المنفعة نظرة أخرى، حيث يقصد بها الإشباع النفسي الحاصل من استهلاك السلعة.

النظريات المفسرة لسلوك المستهلك

أولاً: نظرية المنفعة

نص النظرية

” إن المستهلك يحاول الوصول إلى أقصى إشباع ممكن أي أقصى منفعة وذلك في حدود دخله المادي.“

افتراضات النظرية

- إن سلوك المستهلك عقلاني ورشيد يحاول الوصول إلى أكبر قدر من المنفعة في حدود دخله.
- ثبات أذواق المستهلك وتفضيلاته.
- ثبات ومحدودية دخل المستهلك، كما يفترض أن المستهلك سينفق جميع دخله.
- المستهلك لا يؤثر في الأسعار والكميات السائدة في السوق، والتي تتحدد بقوانين العرض والطلب .

تابع

عند دراسة نظرية المنفعة في تفسير سلوك المستهلك يجب التفريق بين المنفعة الكلية والمنفعة الحدية.

المنفعة الكلية

■ المنفعة الكلية هي مجموع المنافع (أي الإشباع) التي يحصل عليها المستهلك من جراء استهلاكه كميات متتالية من السلعة خلال فترة زمنية معينة.

مثال: افترض أن شخصاً ما قد استهلك كميات متتالية من البرتقال. في هذه الحالة ستكون المنفعة الكلية مجموع المنافع التي يحصل عليها بعد تناوله لتلك الكمية من البرتقال.

يمكن توضيح المنفعة الكلية بالجدول التالي:

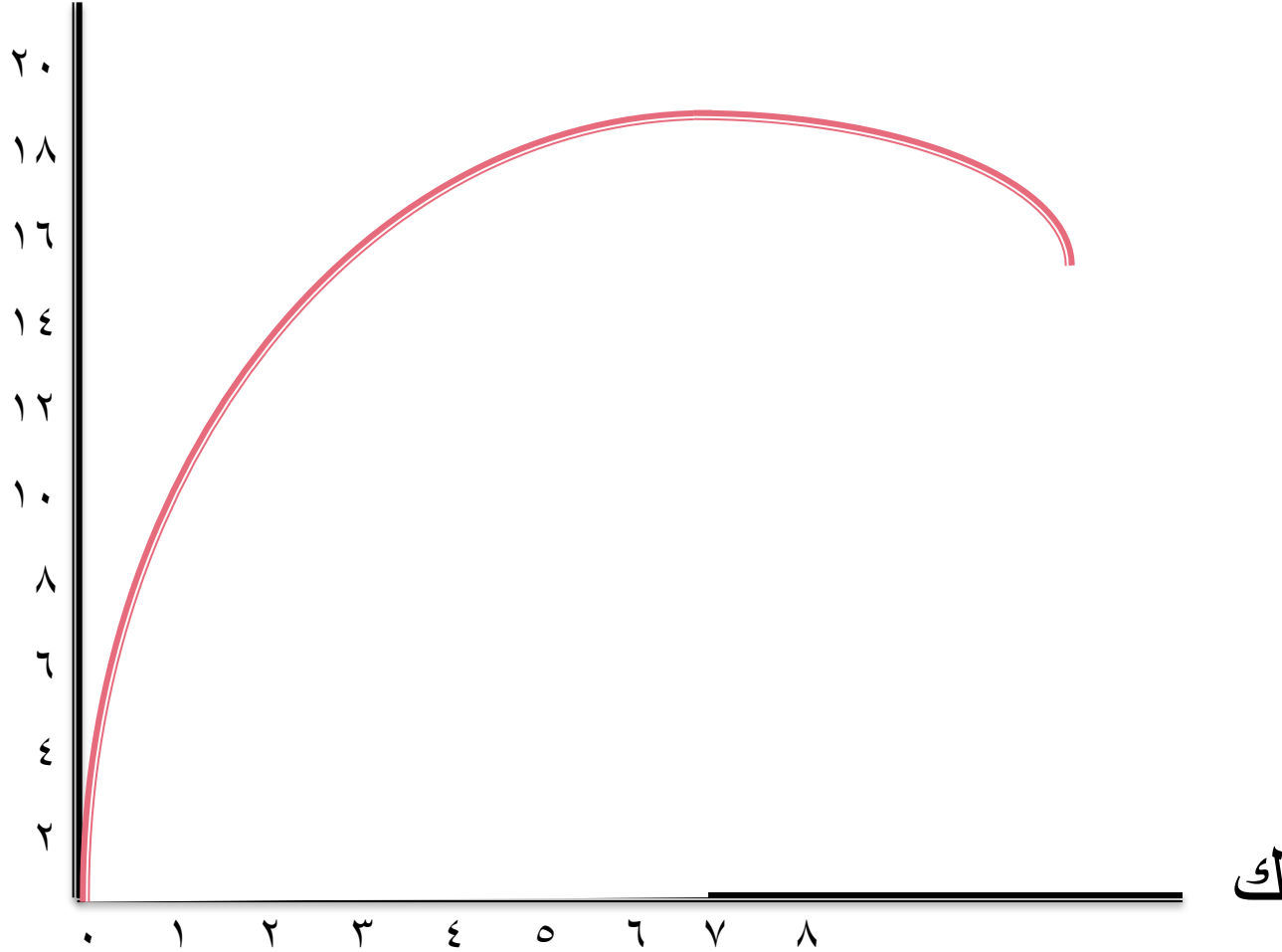
مثال: المنفعة الكلية

عدد حبات البرتقال	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨
المنفعة الكلية	٢	٥	٩	١٤	١٧	١٨	١٨	١٦

يلاحظ أن المنفعة الكلية تأخذ بالزيادة عند الاستمرار في تناول البرتقال حتى تصل إلى حدها الأعلى عند البرتقالة السادسة فإذا استمر في تناول البرتقال فإن المنفعة الكلية تبدأ بالتناقص كما هو الحال عند البرتقالة الثامنة. ويمكن تمثيل ذلك بيانياً:

التمثيل البياني للمنفعة الكلية

المنفعة



المنفعة الحدية

■ المنفعة الحدية : «مقدار التغير (بالزيادة أو بالنقصان) في المنفعة الكلية المتحقق نتيجة لزيادة الاستهلاك من السلعة بمقدار وحدة اضافية واحدة»، وتقاس من المعادلة التالية:

$$\text{المنفعة الحدية} = \frac{\text{التغير في المنفعة الكلية للسلعة}}{\text{التغير في عدد الوحدات المستهلكة من السلعة}}$$

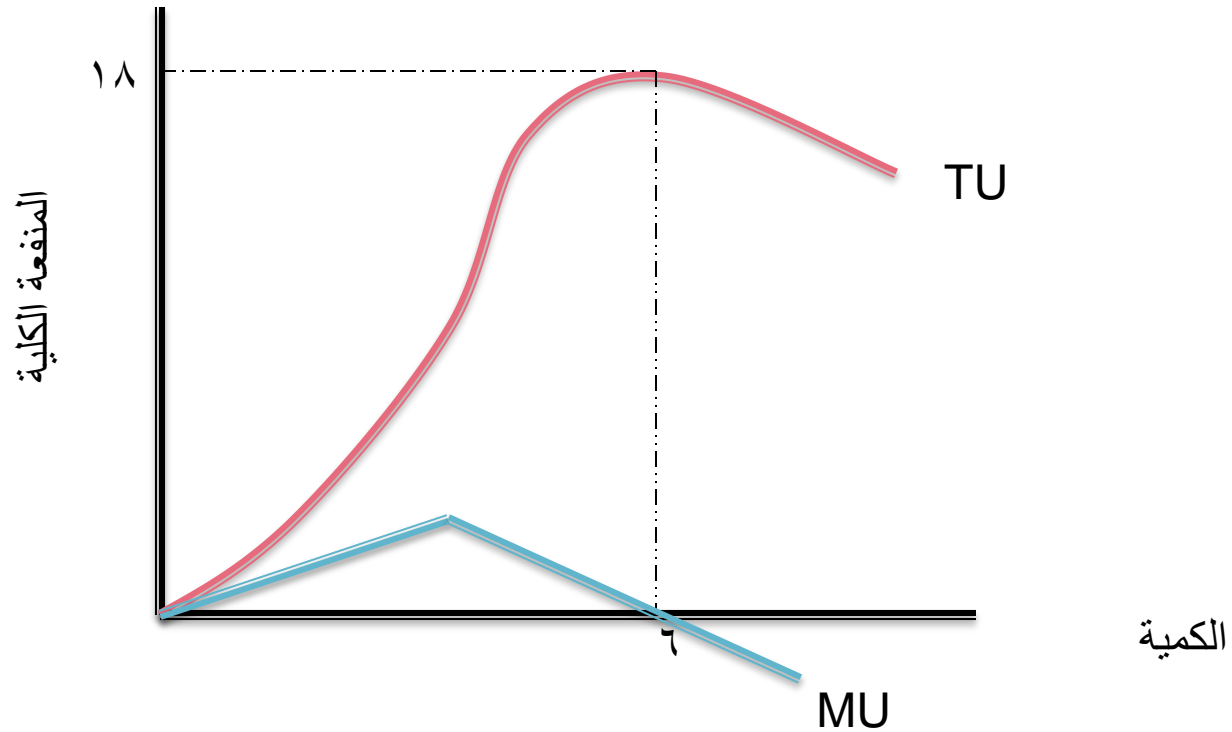
■ ويمكن توضيح المنفعة الحدية بالجدول:

مثال: المنفعة الحدية

٨	٧	٦	٥	٤	٣	٢	١	عدد حبات البرتقال
١٦	١٨	١٨	١٧	١٤	٩	٥	٢	المنفعة الكلية TU
-٢	٠	١	٣	٥	٤	٣	٢	المنفعة الحدية (MU)

يلاحظ أن المنفعة الحدية تبدأ بالزيادة ثم تتحول الزيادة إلى معدل متناقص عند البرتقالة الخامسة ثم تتحول إلى الصفر عند الحبة السابعة ثم إلى السالبة عند البرتقالة الثامنة.

التمثيل البياني للمنفعة الكلية والحدية



قانون تناقص المنفعة الحدية

نص القانون: «عند استهلاك وحدات متتالية من السلعة خلال فترة زمنية محددة تبدأ المنفعة الحدية بالزيادة التدريجية وبعد حد معين تبدأ بالتناقص التدريجي ثم تصبح صفراً ثم سالبة».

تفسير تناقص المنفعة:

الوحدات الأولى المستهلكة تعطي أكبر منفعة للمستهلك وإذا استمر المستهلك باستخدام السلعة فإن الوحدات الإضافية تقل منفعتها لأن المستهلك يقترب من الإشباع لتلك السلعة. وإذا استمر بالاستهلاك فإن المنفعة تبدأ بالتناقص حتى تصل إلى الصفر ويكون المستهلك في هذه الحالة قد أشبع حاجاته ورغباته لتلك السلعة بالكامل ولكن إذا استهلك أي وحدة إضافية من تلك السلعة فإن المنفعة الحدية تصبح سالبة وهذا يعني انفاق غير رشيد.

توازن المستهلك حسب نظرية المنفعة

لدراسة توازن المستهلك نفترض:

- أن المستهلك يخصص دخله بالكامل للانفاق على شراء سلعتين هما X و Y وثمن الوحدة منها P_x ، والسلعة Y وثمن الوحدة منها P_y وفي ضوء ذلك فإن قيمة مشتريات المستهلك من السلعتين لا تتجاوز القيمة النقدية لدخله الذي يرمز له بالرمز (I)،
- ولكي يحقق المستهلك هدفه في الوصول إلى أقصى إشباع أي أن يكون في حالة توازن لا بد أن يتحقق شرطان:

شروط توازن المستهلك

الشرط الأول:

أن تكون المنفعة الحدية للريال الأخير المنفق على السلعة x مساوية
للمنفعة الحدية للريال الأخير المنفق على السلعة y ، كما هو مبين
بالمعادلة التالية:

المنفعة الحدية
للسلعة y

المنفعة الحدية للسلعة x

$$\frac{\text{المنفعة الحدية للسلعة } y}{\text{سعر السلعة } y} = \frac{\text{المنفعة الحدية للسلعة } x}{\text{سعر السلعة } x}$$

الشرط الثاني: انفاق جميع الدخل في شراء السلع:

$$I = Q_x * P_x + Q_y * P_y$$

حيث: Q_x : كمية السلعة X ، Q_y : كمية السلعة Y

مثال:

نفترض أن دخل "أحمد" المخصص للاستهلاك اليومي هو ١٥ ريال ويريد أن ينفقه على شراء سلعتين هما x و y فإذا كان سعر الوحدة من السلعة x هو ريالان وسعر وحدة السلعة y هو ريال واحد. فما هي الكميات التي يشتريها أحمد من السلعتين بحيث يحقق أقصى إشباع ممكن في حدود دخله (أين يتحقق التوازن؟) إذا كانت المنافع كما في الجدول التالي:

تابع مثال: شروط توازن المستهلك

السلعة y				السلعة x			
$MU_y \backslash P_y$	MU_y	TU_y	Q_y	$MU_x \backslash P_x$	MU_x	TU_x	Q_x
30	30	30	1	25	50	50	1
28	28	58	2	22	44	94	2
26	26	84	3	19	38	132	3
24	24	108	4	16	32	164	4
22	22	130	5	11	22	186	5
20	20	150	6	10	20	206	6
16	16	166	7	6	12	218	7
12	12	178	8	2	4	222	8

تابع: أين يتحقق التوازن؟

الشرط الأول:

$$\frac{\text{المنفعة الحدية للسلعة } y}{\text{سعر السلعة } y} = \frac{\text{المنفعة الحدية للسلعة } x}{\text{سعر السلعة } x}$$

في الجدول السابق يتحقق هذا الشرط عند نقطتين: النقطة الأولى استهلاك وحدتين من X وخمسة وحدات من Y، و النقطة الثانية عند استهلاك ٤ وحدات من X و٧ وحدات من Y :

$$\frac{16}{1} = \frac{32}{2} \quad \text{وعند} \quad \left(\frac{22}{1} = \frac{44}{2} \right)$$

لكن الشرط الثاني لا يتحقق إلا عند استهلاك ٤ وحدات من X و٧ وحدات من Y حيث:

$$I = Q_x * p_x + Q_y * P_y$$

$$1 * 7 + 2 * 4 = 15$$

إذن يتحقق للمستهلك أقصى إشباع باستهلاك ٤ وحدات من السلعة x و ٧ وحدات من السلعة y

النظريات المفسرة لسلوك المستهلك

ثانياً: نظرية منحنيات السواء

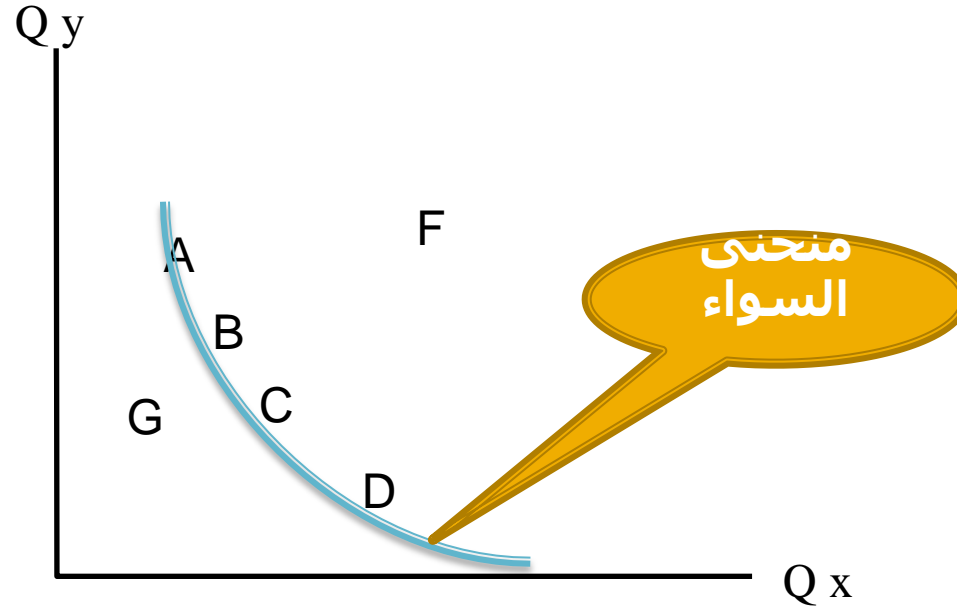
مفهوم منحنيات السواء

- تعريف منحنى السواء: «تمثيل بياني لأزواج (توليفات/مجموعات) كميات من سلعتين تعطي نفس درجة الإشباع، أي أنها تكون على حد سواء في نظر المستهلك».
- منحنى السواء يبين فقط رغبة المستهلك.

المجموعة	برتقال	تفاح
A	6	1
B	3	2
C	2	3
D	1,5	4

- المجموعات A , B , C , D تعطي نفس درجة الإشباع (أنظر الرسم البياني).
- كل هذه المجموعات سواء في نظر المستهلك أي أنه لا يفضل أية مجموعة على الأخرى.

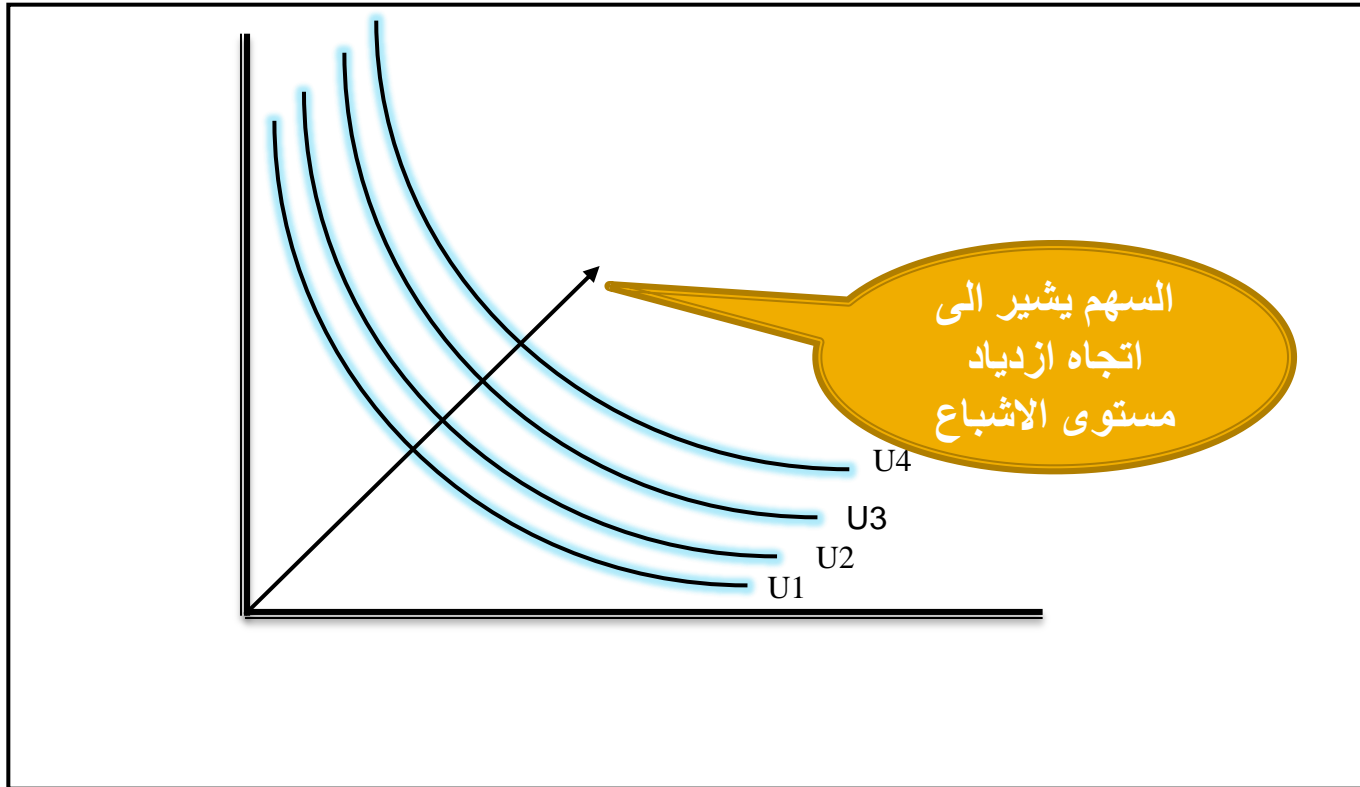
منحنى السواء: توضيح بياني



- المجموعات A , B , C , D تعطي نفس درجة الإشباع لأنها تقع على منحنى السواء ومن ثم فهي سواء بنظر المستهلك.
- المجموعة F ل تعطي درجة أعلى من الإشباع ولا يمكن الوصول إليها إلا بزيادة الدخل
- المجموعة G تعطي درجة أقل من الإشباع واختيارها غير عقلائي بالدخل الحالي.

خريطة السواء Indifference map

- خريطة السواء هي مجموعة منحنيات السواء U_1, U_2, U_3, U_4 لنفس المستهلك. بحيث يعطي كل منحنى مستوى محدد من الاشباع.
- أعلى (أفضل) منحنى لبنظر هذا المستهلك هو U_4 يليه U_3 ثم U_2 ثم U_1

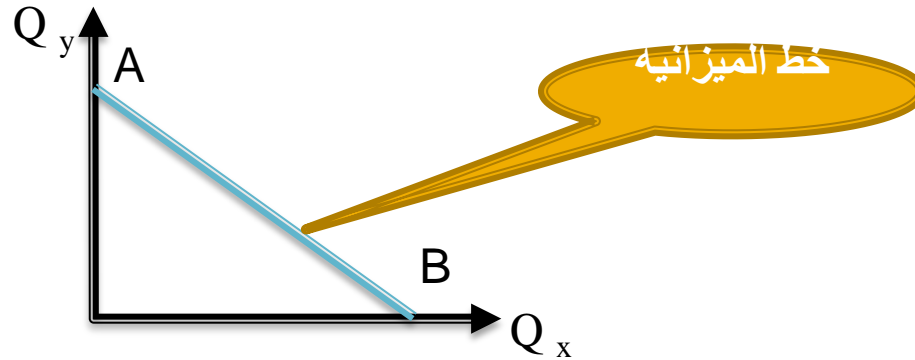


خصائص منحنيات السواء

- أنها لا يمكن أن تتقاطع
- منحنيات السواء تنحدر من أعلى إلى أسفل ومن اليسار إلى اليمين أي أنها سالبة الميل.
- منحنيات السواء محدبة باتجاه نقطة الأصل.

خط الميزانية

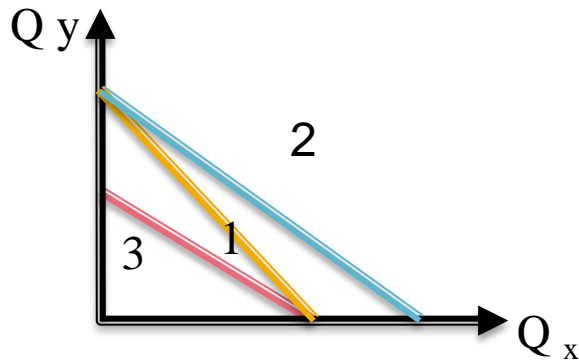
- تعريف خط الميزانية: «تمثيل بياني لكل أزواج (توليفات/مجموعات) كميات من سلعتين التي يستطيع المستهلك اقتناءها بنفس التكلفة».
- المجموعات A, B وكل المجموعات التي تقع بينهما تقع على خط السواء (لها نفس التكلفة).
- خط الميزانية يبين فقط مقدرة المستهلك الشرائية.



- إذا أنفق المستهلك كامل دخله لشراء السلعة Y دون ان يشتري اي وحدة من X فإنه سيشتري الكمية عند النقطة A، أما إذا أنفقه على شراء السلعة X فإنه سيشتري الكمية عند النقطة B.
- والخط الواصل بين النقطتين A و B يمثل خط الميزانية وهو يمثل أقصى ما يمكن الحصول عليه من السلعتين، فالمستهلك يستطيع ان يحصل على أي نقطة على خط الميزانية والتي تمثل كميات مختلفة من السلعتين.

خط الميزانية وانتقاله

ماذا يحصل لخط الميزانية 1 لو انخفض سعر السلعة x ?
- ينتقل من الخط 1 إلى 2



■ تبقى كمية السلعة y ثابتة بينما تزيد كمية السلعة x لانخفاض سعرها

ماذا يحصل لخط الميزانية لو زاد سعر السلعة y ?
- ينتقل الخط من 1 إلى 3

توازن المستهلك حسب منحنيات السواء وخط الميزانية

• خط الميزانية يبين قدرة المستهلك على شراء السلعتين ومنحنيات السواء تبين رغبة وتفضيل المستهلك .

• يحاول المستهلك تحقيق أقصى منفعة على دخله وأنه سيختار أفضل مجموعة من السلعتين على أعلى منحنى سواء ممكن في حدود دخله .

• ويتمثل التوازن بيانياً بنقطة التماس بين منحنى السواء وخط الميزانية عند النقطة S

