

إن الاستهلاك هو الغاية النهائية من الإنتاج لإشباع حاجاته سواء الحالية أو المستقبلية وتحاول نظرية الاستهلاك أن تفسر الكيفية التي يوزع بها المستهلك دخله المحدود على هذه السلع والخدمات ويعرف سلوك المستهلك بمجموعة الأفعال والتصرفات التي يسلكها المستهلك للبحث عن والحصول على السلع والخدمات التي تشبع رغباته واحتياجاته. أو ذلك التصرف الذي يبرزه المستهلك في البحث عن شراء أو استخدام السلع والخدمات والأفكار، والتي يتوقع أنها ستشبع رغباته أو حاجاته حسب إمكانياته الشرائية المتاحة أو مجموعة الأنشطة الذهنية والعضلية المرتبطة بعملية التقييم والمفاضلة والحصول على السلع والخدمات والأفكار وكيفية استخدامها ولذا؛ يرى "بانفيلد" : أن نظرية الاستهلاك هي الأساس العلمي لعلم الاقتصاد.

كما جاء تعريف (Engel 1973) : لقد عرف أنجل سلوك المستهلك على أنه التصرفات التي يقومون بها الأفراد وبصورة مباشرة من أجل الحصول واستعمال الخدمات الاقتصادية بما في ذلك القرارات التي تحدد هذه التصرفات. أما بالنسبة إلى (Howard 1973) فإن سلوك المستهلك يمثل التصرفات التي يتبعها الأفراد بصورة مباشرة بهدف الحصول على السلع والخدمات الاقتصادية بالإضافة لذلك القرارات التي تسبق هذه التصرفات والطريقة التي يتصرف بها الناس في عملية التبادل. ولقد عرفه (Molina 1980) بأنه التصرفات والأفعال التي يسلكها الأفراد في تخطيط وشراء السلعة ثم استهلاكها.

ومن خلال هذه التعاريف نستطيع أن نقول بأن سلوك المستهلك هو كل التصرفات التي يقوم بها المستهلك عند اتخاذ قرار شراء أي سلعة أو خدمة معينة. وينظر التسويق إلى المستهلك على أنه نقطة البداية لجميع أوجه الأنشطة في المنشأة، ومن ثم فإن الجهود التسويقية يجب أن تبدأ بدراسة المستهلك والتعرف على سلوكه وكيفية تفكيره عند قيامه باتخاذ قرار الشراء، وذلك منذ ظهور الحاجة إلى هذا الشراء وحتى إشباعها ومما لاشك فيه أن المستهلك بصفته عامة تتأثر قراراته في اختيار المنتجات والخدمات بمجموعة من الدوافع الذاتية وغير الذاتية المؤثرة في قرار الاختيار واقتناء السلع والخدمات، وهذه الدوافع

والعوامل المحددة تؤثر في المستهلك عندما يتخذ قرار إختياراته ، وهذه تتأثر بوسائل مختلفة طبقاً لنوع المنتج والخدمة التي يمكن أن تشتري حيث يتأثر قرار المستهلك بعدة عناصر أساسية حاكمة ومتحكمة في سلوكه ، هي :

العنصر الأول : الدخل الذي يحصل عليه من حيث الحجم ومن حيث الجزء

المخصص منه للإنفاق ، ومن حيث مدى انتظامه ، ومن حيث معدل زيادته ونموه ... فالدخل عنصر شديد الأهمية والتأثير على قرار الفرد بالاستهلاك ، وعلى استعداده وميله إلى التعامل مع السلعة ، وعلى ترتيبها في سلم تفضيلاته الاستهلاكية .

العنصر الثاني : مدى القدرة على الاقتراض من حيث تمتع الفرد بمركز ائتماني جيد

، ومن حيث وفرة وجود مؤسسات الاقتراض (بنوك ، ومصارف ، وشركات ائتمان ، وصناديق اقتراض خاصة .. الخ) ، ومدى استعدادها لمنح ائتمان سريع وبمبالغ مناسبة ، والسياسة الائتمانية التي تتبعها كل منها ، وتكاليف خدمة الدين (سعر الفائدة / المصاريف / العمولات) ، ومن ثم يستطيع الفرد الحصول على التمويل المطلوب ، وكلما كان الأمر بسيطاً وسهلاً كلما كانت قدرة الفرد على الشراء مرتفعة .

العنصر الثالث : الثمن وسياسات التسعير التي تستخدمها المشروعات في تسعير

منتجاتها ، وفي تحديد هوامش الربح ما بين الموزعين (وكلاء - جملة / تجزئة) ، وكذا سياسات دفع الثمن (مقدم حجز / أقساط استلام / أقساط بيع وتصريف) ، وكلما كان الثمن منخفضاً كلما كان مغرياً على الشراء في وقت الركود .

ولما كانت هذه العناصر الثلاثة حاكمة لقرارات المستهلك وتفضيلاته وأولوياته ، فإنها أيضاً حاكمة لتوازنات السوق ، وتوازنات المستهلك ذاته ، أي لتوازنات الطلب والعرض على المستوى الكلي ، ولتوازنات الطلب والعرض على المستوى الجزئي أيضاً هذه جملة من النقاط التي تبرز أهمية وفائدة دراسة سلوك المستهلك في النشاط التسويقي للمنظمة ، الأمر الذي يفرض عليها ضرورة الاهتمام بالأنشطة التي توصلها إلى ذلك .

الا ان نظرية سلوك المستهلك تقوم على تحليلين التحليل الاول هو باستخدام فكرة المنفعة الحدية و النوع الثانى باستخدام طريقة منحنيات السواء وفى الواقع ان هذين النوعين من التحليل هما طريقتين مختلفتين لتوضيح الشئ ذاته.

التحليل بالمنفعة

ظهرت فكرة المنفعة كاساس فنى لتحليل استهلاك فى السبعينيات من القرن 19 حيث قام بعض الاقتصاديين بتحليل سلوك المستهلك اعتمادا على فكرة أن الإنسان يسعى دائما إلى تحقيق أقصى قدر من المنفعة وبأقل تضحية، والأول من جاء بنظرية المنفعة لتحليل سلوك المستهلك هو الاقتصادي الإنجليزي وليام ستانلي جيفنز (1871) والفرنسيون فالراس (1874) ، و النمساوي كارل منجر (1871) الذي نظم هذه النظرية في كتابه (مبادئ الاقتصاد) عام 1890. ولقد عرف الفيلسوف الإنجليزي بنتام المنفعة بأنها قوة خفية في الأشياء تستطيع أن تخلق الإشباع وسعادة الفرد وهي المجموع الكلي للإشباعات المختلفة التي يحصل عليها. وتعرف المنفعة بأنها قدرة السلعة أو الخدمة على إشباع حاجة ما يشعر بها الإنسان في لحظة معينة وفي ظرف محدد. والمنفعة ليست شيئا منظورا بل هي شعور داخلي يكتسبه المستهلك من جراء إستهلاكه للسلعة أو لخدمة ما ، فالمنفعة المستمدة من أي سلعة تتوقف على مقدار الإشباع النفسي الذي تجلبه للمستهلك ، والمنفعة ليست خاصية موضوعية في السلع بل هي خاصية شخصية لأنها تعبر عن علاقة مباشرة بين الإنسان و السلع ، ولذلك تختلف منفعة نفس السلعة من مستهلك إلى آخر ، كما تختلف لدى نفس المستهلك من فترة زمنية إلى أخرى . ويلاحظ أن فكرة المنفعة بهذا المعنى تتميز بأمرين .

الأمر الأول : لا توجد علاقة بين منفعة السلعة وبين فائدتها أو نفعها للشخص، فسلعة ما قد تكون مفيدة أو غير مفيدة ، إلا أنه من المؤكد أنها تحقق لصاحبها إشباعا معيناً ، ففكرة المنفعة ليست لها أية دلالة أخلاقية ، فقد يحتاج الإنسان إلى شيء ما على الرغم من أنه قد يخالف بذلك متطلبات الأخلاق أو الصحة أو الدين ، مثال ذلك التدخين مضر بالصحة ولكنه يعطي

منفعة خاصة بالمدخن ، و يوصف هذا الشيء بأن له منفعة لأنه يستخدم في إشباع هذه الحاجة الإنسانية المعينة .

الأمر الثاني : أن فكرة المنفعة ليست صفة موضوعية كامنة في الشيء ولكنها صفة شخصية تتحدد بعلاقة الشخص بالساعة ، وتختلف من وقت لآخر، فقد تتميز ساعة ما مثل الخبز بدرجة كبيرة من المنفعة بالنسبة لشخص معين ، إذا كان يعتمد عليها أساسا في غذائه ، وقد تتميز هذه الساعة بالنسبة لشخص آخر بدرجة قليلة من المنفعة إذا كان يعتمد في إشباع حاجته الغذائية من سلع أخرى . وبصفة عامة فإنه كلما زادت شدة الحاجة التي يرغب الإنسان في إشباعها، كلما زادت منفعة الساعة التي يستخدمها الفرد في إشباع هذه الحاجة. فالمنفعة ظاهرة نسبية وتختلف من شخص لآخر بل وتختلف للشخص الواحد طلقا لتغير الزمان والمكان. حيث أن أنواع المنافع هي

- 1- **المنفعة الشكلية:** وهي المنفعة التي تحصل نتيجة التغيير في شكل المادة.
 - 2- **المنفعة المكانية:** هي المنفعة التي تحصل نتيجة التغيير في مكان المادة.
 - 3- **المنفعة التملكية:** هي المنفعة التي تحصل نتيجة انتقال الملكية من شخص لآخر.
 - 4- **المنفعة الزمنية:** هي المنفعة التي تحصل نتيجة التفاوت في الزمن.
 - 5- **المنفعة الخدمية:** هي المنفعة التي تحصل نتيجة تقديم الخدمة، كخدمة المهندس، المدرس،... الخ.
- ويوجد نوعان من المنفعة ، المنفعة الحدية والمنفعة الكلية .

ويهدف تحليل وفهم سلوك المستهلك بشكل دقيق بالفروض التي تقوم عليها هذه النظرية: هي

- 1- إن المستهلك عقلاني و رشيد ويحاول الوصول إلى أكبر قدر من المنفعة من خلال استهلاكه لكميات مختلفة من السلع و الخدمات في حدود دخله. أي يسلك سلوكا اقتصاديا رشيدا في إنفاقه لهذا الدخل
- 2- نفترض ثبات ذوق المستهلك وثبات توقعات استمرار الأسعار في مستوياتها الحالية.
- 3- إن دخل المستهلك محدود و أنه سينفق دخله بالكامل على شراء السلع و الخدمات دون أن يوفر شيء من دخله. أي أن المستهلك يستطيع أن ينفق دخله بمبالغ صغيرة جداً (بالسنتيم).
- 4- إن المستهلك واحد من عدد كبير من المستهلكين حيث لا يؤثر في الأسعار و لا في الكميات المطلوبة أو المعروضة وان الأسعار تتحدد وفقا لقوانين العرض و الطلب في السوق.

مفهوم المنفعة الكلية

تعرف المنفعة الكلية على أنها مقدار الانتفاع الذي تجلبه عملية استهلاك كميات معينة من سلعة ما للفرد المستهلك في فترة زمنية معينة ، وهذا الانتفاع يتزايد كلما زاد عدد الوحدات المستهلكة من السلعة حتى يبلغ المستهلك حد الإشباع الكامل ، وهو ذلك المستوى الذي لا يحصل عنده المستهلك على أية زيادة في المنفعة الكلية نتيجة استهلاكه لمزيد من وحدات السلعة المعنية ، وإذا استمر في استهلاك المزيد من وحدات السلعة يترتب عنه تناقص المنفعة الكلية

ويظهر من التعريف بان المنفعة الكلية تكون دالة للوحدات المستهلكة من السلعة و الصيغة الرياضية هي $UT = f(Q)$ حيث أن :-

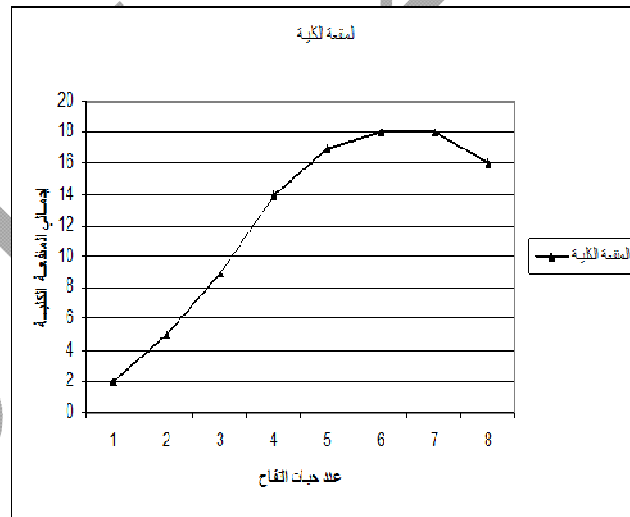
U :- تشير إلى المنفعة النهائية للمستهلك

F :- تشير إلى الاعتمادية وبأن F بيان الدالة من q

q :- تمثل الكميات المستهلكة من السلعة

ومن سمات هذه الدالة إنها مستمرة ومنتزيدة وتحقق شرطي المشتقين الجزئيين الأول والثاني، كما إنها دالة ذات قيمة مفردة مما يجعلها تصلح أن تكون دالة منفعة.

وحتى نتعرف على هذه العلاقة نعطي المثال التالي إذا تصورنا أن شخصا سيحصل على قدر من المنفعة نتيجة استهلاكه للوحدة الأولى وكذلك للوحدة الثانية إلا أنه في الوحدة الثالثة ستقل درجة المنفعة نظرا لأن المستهلك يكون قد اشبع جزءا من حاجته من هذه السلعة بعد استهلاكه للوحدة الأولى و الثانية و بالتالي فالمنفعة الكلية ستقل إذا ما قورنت بمنفعة للوحدة الأولى و الثانية وهكذا نجد أن استهلاك وحدات متتالية من سلعة ما من شأنه أن يضيف إلى المنفعة الكلية زيات متناقصة . وتسمى الزيادة في المنفعة الكلية المحققة من الاستهلاك بمقدار وحدة واحدة بالمنفعة الحدية لهذه الوحدة.



مفهوم المنفعة الحدية:

يقصد بها مقدار التغيير في المنفعة الكلية الذي ينتج عن تغيير الكمية المستهلكة من سلعة ما بمقدار وحدة واحدة وذلك خلال فترة زمنية معينة ويطلق

على هذه الوحدة الحدية أو الوحدة الأخيرة وتقاس رياضيا من خلال العلاقة التالية:

المنفعة الحدية = التغير في المنفعة الكلية للسلعة / التغير في عدد الوحدات المستهلكة من السلعة
أي أن المنفعة الحدية =

$$Um = \frac{\Delta UT}{\Delta Q} = \frac{UT_i - UT_{i-1}}{Q_i - Q_{i-1}}$$

أي أن المنفعة الحدية هي مشتق دالة المنفعة الكلية أو الفرق بين منفتين كليتين متتابعتين ويلاحظ أن هناك تحفظات التي يجب أن تأخذ بعين الاعتبار حتى يصبح القانون ساري المفعول حيث يجب أن تكون وحدات السلعة متجانسة سواء من حيث النوع أو الحجم وان لا يكون هناك فارقا زمنيا بين الاستهلاك الوحدات المتتالية من السلعة بحيث إذا كان الفارق الزمني كبير سيؤدي إلى تجديد الحاجات أو تغيير الأذواق كما يلاحظ أن هذا القانون قد لا يصبح صالحا لانطباق على بعض السلع إلا بعد حد معين من الاستهلاك وهذه السلع عادة ما تكون سلعا قد حرم منها المستهلك لفترة طويلة.

والمنفعة الحدية لها ثلاثة مفاهيم هي :

أ - **المنفعة الحدية المكتسبة** : وهي المنفعة التي يكتسبها المستهلك من استهلاك الوحدة الأخيرة من السلعة ، بمعنى آخر فإنها تتمثل في معدل تغيير المنفعة الكلية نتيجة تغيير الكمية المستهلكة من السلعة بوحدة واحدة

ب - **المنفعة الحدية المضحي بها** : وهي عدد وحدات المنفعة التي يضحي بها المستهلك في سبيل حصوله على وحدة إضافية واحدة من السلعة ويمكن قياسها كالتالي :

المنفعة الحدية المضحي بها = سعر الوحدة من السلعة × المنفعة الحدية لوحدة النقود

ج. **المنفعة الحدية الصافية** : وهي صافي المنفعة الحدية التي يحصل عليها المستهلك من استهلاكه وحدة إضافية من السلعة ، ويمكن قياسها كما يلي :

المنفعة الحدية الصافية = المنفعة الحدية المكتسبة - المنفعة الحدية المضحى بها

قانون تناقص المنفعة الحدية

من التعريف السابق للمنفعة الحدية على أنها مقدار التغير في المنفعة الكلية نتيجة لزيادة الاستهلاك من السلعة بوحدة واحدة. وتبدأ المنفعة الحدية بالزيادة التدريجية وبعد حد معين تبدأ بالتناقص التدريجي ثم تصبح صفراً ثم سالبة، وهذا ما يعرف بقانون تناقص المنفعة الحدية، إن مبدأ تناقص المنفعة الحدية لسببين الأول هو أن السلع المختلفة لا تعتبر الواحدة منها بديلاً كاملاً عن الأخرى لكل سلعة خصائص فالحاجة إلى الملابس لا تشبع الحاجة إلى السكن ومعنى ذلك أن سلعة واحدة لا يمكنها إشباع كافة الحاجات والسبب الثاني هو أنه لا توجد حاجة فردية معينة لدى الشخص غير قابلة للإشباع خلال فترة محددة فكل الحاجات الإنسانية قابلة للإشباع

كما تتضح العلاقة بين المنفعة الكلية والحدية كما يلي:

عندما تكون المنفعة الكلية متزايدة بمعدل متزايد تكون المنفعة الحدية متزايدة كذلك. وعندما تبدأ المنفعة الكلية بالزيادة بمعدل متناقص فإن المنفعة الحدية تكون متناقصة و عندما تصل المنفعة الكلية حدها الأقصى تكون المنفعة الحدية مساوية للصفر وعندما تبدأ المنفعة الكلية بالتناقص فإن المنفعة الحدية تصبح سالبة بعد

توازن المستهلك باستخدام فكرة المنفعة الحدية وتسمى طريقة المنفعة العددية

يكون المستهلك في حالة توازن عند تحقيق أقصى إشباع ممكن ضمن المعطيات الموضوعية وضمن تقيمه الذاتي للمنافع الحدية. ولكي يتحقق له لا بد من توافر شرطين :-

إن على المستهلك أن يساوي بين المنفعة الحدية للسلع منسوبة إلى سعرها ومقارنتها مع المنافع الحدية للسلع الأخرى منسوبة إلى سعرها ويسمى هذا المبدأ بمبدأ التناسب.

أي أن المنفعة الحدية للسلعة الأولى على سعر السلعة الأول = المنفعة الحدية للسلعة الثانية على سعر السلعة الثانية = المنفعة الحدية للسلعة الثالثة على سعر السلعة الثالثة ولهذا . فان الشرط الأساس للتوازن العام للمستهلك هو تساوي المنافع الحدية للوحدات الأخيرة من دخله النقدي في كافة الاستعمالات ورياضيا

$$\frac{Um_1}{P_1} = \frac{Um_2}{P_2} = \frac{Um_3}{P_3} = \dots = \frac{Um_n}{P_n}$$

الشرط الثاني :- هو ما يعرف بحد الدخل أو قيد الميزانية الذي يمثل قدرته الكلية على الإنفاق ويعرف على أنه مجموعة من النقاط إحداثياته المجاميع الممكنة من السلع التي يستطيع شرائها المستهلك عند حدود دخل ثابت (ميزانية ثابتة).

أي أن الدخل = الإنفاق

$$\text{الدخل} = \text{السلعة 1} \times \text{ثمنها} + \text{السلعة 2} \times \text{ثمنها} + \text{السلعة 3} \times \text{ثمنها} + \dots$$

ورياضيا

$$R = XP_x + YP_y + ZP_z + \dots + Np_n$$

وهذا يعني أن المستهلك سيختار مجموعة من السلع ويقارن بين منافعها الحدية ضمن حدود دخله النقدي والمشكلة التي تواجه المستهلك هي كيفية الحصول على أعظم منفعة كلية تحت قيد الميزانية للحصول على الكميات المناسبة

لذلك وتصاغ ذلك رياضيا بصياغة دالة الأمثلة المقيدة (دالة اللقرانج): لتبسظ ذلك نفرض وجود سلعتين

$$\text{Max } U = f(x; y) \text{ تعظيم دالة المنفعة}$$

$$R = XP_x + YP_y \text{ تحت قيد الميزانية}$$

$$L = U(X, Y) + \lambda [R - X(P_x) - Y(P_y)] \text{ دالة الهدف}$$

بإجراء التفاضلات الجزئية في كل من X و Y و λ كما يلي:

$$\frac{\partial L}{\partial X} = \frac{\partial U}{\partial X} - \lambda(P_x) = 0 \dots\dots\dots(1)$$

$$\frac{\partial L}{\partial Y} = \frac{\partial U}{\partial Y} - \lambda(P_y) = 0 \dots\dots\dots(2)$$

$$\frac{\partial L}{\partial \lambda} = R - X(P_x) - Y(P_y) = 0 \dots\dots\dots(3)$$

بحل (1) أو (2) في X, Y و التعويض في (3) نحصل علي قيمة X, Y

بقسمة (1) علي (2) والحل في λ :

المنفعة الحدية للنقود (المنفعة الحدية للسلعة مقسومة علي سعرها)

$$\lambda = \frac{MU_x}{P_x} = \frac{MU_y}{P_y}$$

ميل الدالة أو معدل الإحلال الحدي بين السلعتين TMS

$$\lambda = \frac{MU_x}{MU_y} = \frac{P_x}{P_y}$$

يعرف كل ما سبق بالشرط الضروري للحل، والشرط الكافي هو التأكد من أن الدالة في نهايتها الصغرى ولذا لا بد من حساب مصفوفة التفاضلات الجزئية من الدرجة

الثانية لدالة الهدف السابقة والتأكد من أن قيمة محدد المصفوفة يساوي قيمة موجبة. وتعرف هذه المصفوفة بالهسيان وهي كما يلي:

$$H = \begin{vmatrix} \frac{\partial^2 L}{\partial X^2} & \frac{\partial^2 L}{\partial X \partial Y} & \frac{\partial^2 L}{\partial \lambda \partial X} \\ \frac{\partial^2 L}{\partial Y \partial X} & \frac{\partial^2 L}{\partial Y^2} & \frac{\partial^2 L}{\partial \lambda \partial Y} \\ \frac{\partial^2 L}{\partial X \partial \lambda} & \frac{\partial^2 L}{\partial Y \partial \lambda} & \frac{\partial^2 L}{\partial \lambda \partial \lambda} \end{vmatrix} > 0$$

2016-2017