

سلوك المستهلك

الأهداف السلوكية :

- 1- التعرف على مفهوم الرغبة ومفهوم الطلب
- 2- توضيح سلوك المستهلك من خلال نظرية المنفعة
- 3- شرح معنى توازن المستهلك
- 4- بيان العوامل التي تؤثر في وضع التوازن

عناصر الوحدة :

- 5/1 الرغبة والطلب
- 5/2 نظرية المنفعة
- 5/3 العلاقة بين المنفعة الكلية والمنفعة الحدية
- 5/4 قانون تناقص المنفعة الحدية
- 5/5 توازن المستهلك
- 5/6 التغير في توازن المستهلك
- 5/7 فائض المستهلك

5/1: الرغبة والطلب:

يفرق الاقتصاديون بين الرغبة والطلب، وخاصة عند دراسة سلوك المستهلك فالرغبة تعكس التطلع نحو اقتناء سلعة أو خدمة معينة، وعادة لا تقتصر الرغبة بأي تكلفة يدفعها المستهلك أو تضحية يتحملها، ويمكن أن تتحول الرغبة إلى طلب فعال عندما تقتصر بالقدرة على الدفع. أما الطلب الفعال فهو الرغبة في الحصول على السلعة مقرونة بالمقدرة المالية (الدخل)، أي أن الطلب الفعال يشمل العناصر الآتية:

- الرغبة في اقتناء السلعة.
- المقدرة المالية على شراء السلعة.
- الفترة الزمنية اللازمة للحصول على السلعة.
- وبناءً على ذلك نستنتج أن المحددات الأساسية لسلوك المستهلك تتمثل في:
- الأسعار، سواء سعر السلعة أو أسعار السلع الأخرى.
- الدخل الشخصي.
- الأذواق والتفضيلات للمستهلك.

وتستند النظرية الاقتصادية في دراسة سلوك المستهلك إلى فرضية أساسية مضمونها:

أن المستهلك شخص رشيد يسعى إلى تعظيم المنفعة التي يحصل عليها من إنفاق دخله على شراء السلع والخدمات المختلفة ويتم دراسة سلوك المستهلك واختياره بين السلع والخدمات المختلفة بإحدى الطريقتين الآتيتين:

- (1) طريقة المنفعة القابلة للقياس الكمي.
 - (2) طريقة منحنيات السواء (المنفعة غير القابلة للقياس الكمي).
- وسندرس نظرية المنفعة القابلة للقياس الكمي (النظرية التقليدية)

5/2 نظرية المنفعة

5/2/1 مضمون النظرية:

تقوم نظرية المنفعة على أساس أن لكل سلعة منفعة معينة تمثل الدافع الرئيسي الذي يجعل المستهلك يطلبها دون غيرها في حدود دخله وإمكاناته، وأن المنفعة التي يحصل عليها المستهلك من جراء استهلاكه لسلعة معينة يمكن قياسها بوحدة تسمى وحدات المنفعة. كما تقوم النظرية على أساس أن المستهلك يحاول توزيع دخله على



شراء السلع بطريقة تحقق له أكبر قدر ممكن من الإشباع، أي أنه يسعى إلى تعظيم المنفعة. وتستند هذه النظرية إلى الافتراضات الآتية:

- أن المستهلك كائن رشيد، أي أنه يسعى لتعظيم المنفعة والحصول على أكبر قدر ممكن من المنفعة في حدود دخل وقدرته المالية.
- ثبات أذواق وتفضيلات المستهلك.
- دخل المستهلك ينفق على شراء السلع والخدمات المختلفة، أي أن المستهلك لا يدخر شيئاً من دخله.

فإذا استهلك الفرد كوباً من الشاي فقد يحصل على عشر وحدات منفعة مثلاً.

أما إذا استهلك كوباً ثانياً فقد يحصل على (12) وحدة منفعة، وإذا أضاف كوباً ثالثاً فقد يضيف قدراً آخر إلى منفعته.. وتظل هذه المنفعة تتزايد كلما زاد استهلاكه إلى أن يصل إلى درجة التشبع وبعد هذا المستوى (نقطة التشبع) تتناقص المنفعة إلى أن تصل إلى الصفر، كما يمكن أن تأخذ المنفعة قيمة سالبة.

5/2/2 المنفعة الكلية والمنفعة الحدية:

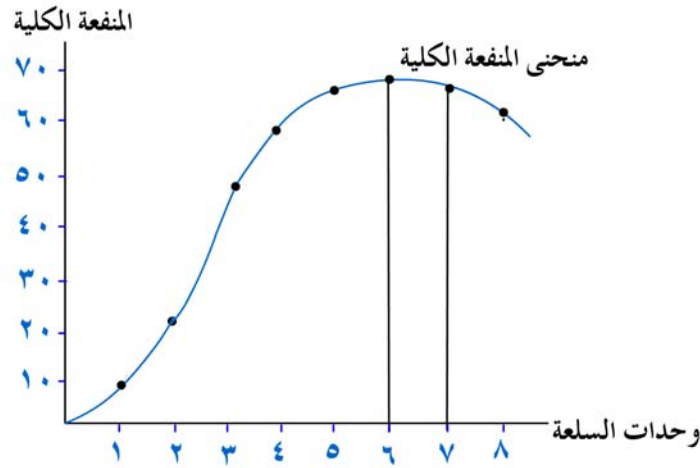
تعرف المنفعة الكلية بأنها مجموع المنافع التي يحصل عليها المستهلك من جراء استهلاكه لكميات متتالية من السلعة خلال فترة زمنية معينة. ويبين الجدول التالي أن المنفعة التي يحصل عليها المستهلك من استهلاكه وحدات متتالية منها تتزايد إلى أن تصل إلى أقصاها عند استهلاكه للوحدة السادسة وبعد ذلك فإن استهلاكه للوحدة السابعة لا تضيف شيئاً إلا منفعته، أي أن هناك حداً أقصى للمنفعة الكلية والإشباع الذي يحصل عليه المستهلك من استهلاكه للسلعة ، بحيث لا يمكن للمستهلك أن يحصل على منفعة إضافية من استهلاكه وحدات إضافية من السلعة. ذلك الحد الأقصى يسمى " نقطة التشبع " . وبعد هذه النقطة تصبح المنفعة الإضافية سالبة. ويبين الجدول أن استهلاكه الوحدة الثامنة تحقق له منفعة حدية سالبة مقدارها (5) منافع.

جدول المنفعة الكلية والمنفعة الحدية

عدد الوحدات	المنفعة الكلية للسلعة	المنفعة الحدية للسلعة
1	10	10
2	22	12
3	47	25
4	57	10
5	65	8
6	67	2
7	67	0
8	62	-5

5/2/3 المنفعة الكلية:

تعرف المنفعة الكلية التي يحصل عليها الفرد من استهلاكه وحدات متتالية من سلعة معينة، بأنها مجموع المنافع التي يحصل عليها المستهلك من جراء استهلاكه لكميات متتالية من السلعة خلال فترة زمنية معينة ومن الجدول السابق تصل المنفعة الكلية إلى أقصاها عند استهلاكه للوحدة السادسة وتمثل نقطة التشبع. وعند استهلاكه للوحدة السابعة لا تضيف إلى منفعته الكلية شيئاً بل أن المنفعة الكلية تأخذ في التناقص بعد ذلك، كما يوضحه منحنى المنفعة الكلية غير أن المنفعة الكلية لا تحدد سلوك المستهلك وليست ذات أهمية في بناء قراره الاستهلاكي كما سنرى لاحقاً.

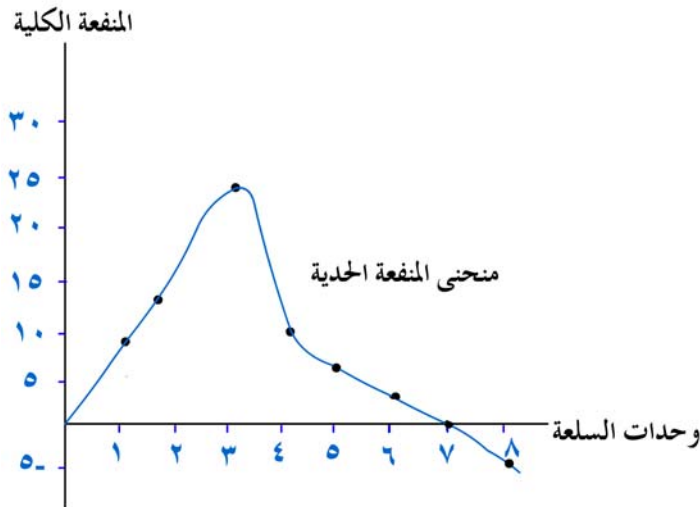


5/2/4 المنفعة الحدية:

تعرف المنفعة الحدية بأنها مقدار التغير في المنفعة الكلية نتيجة التغير (بالزيادة أو النقص) في استهلاك السلعة بوحدة واحدة.

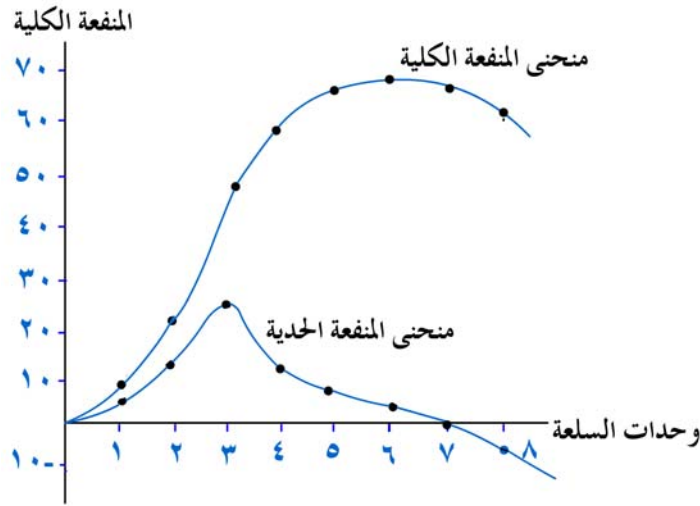
المنفعة الحدية = التغير في المنفعة الكلية للسلعة / التغير في الكمية المستهلكة من السلعة

ومن الجدول السابق يتضح أن المنفعة الحدية تتزايد إلى أن تصل إلى أعلى قيمة لها ثم تبدأ في التناقص إلى أن تصل إلى الصفر، ثم تأخذ بعد ذلك قيمة سالبة.



5/3 العلاقة بين المنفعة الكلية والمنفعة الحدية:

لتوضيح العلاقة بين المنفعة الكلية والمنفعة الحدية نقوم برسم منحنى المنفعة الكلية والمنفعة الحدية في شكل واحد كما يلي:



- ونلاحظ من الجدول والشكل ما يلي:
- (1) عندما تكون المنفعة الكلية متزايدة بمعدل متزايد، فإن المنفعة الحدية تكون متزايدة أيضاً.
 - (2) عندما تصل المنفعة الكلية إلى حدها الأقصى تكون المنفعة الحدية تساوي صفراً.
 - (3) عندما تبدأ المنفعة الكلية بالتناقص تكون المنفعة الحدية سالبة.

5/4 قانون تناقص المنفعة الحدية:

ينص قانون تناقص المنفعة الحدية على " أنه إذا قام شخص ما باستهلاك وحدات متماثلة من سلعة معينة فإن المنفعة الحدية تتزايد أولاً ثم تتناقص بعد حد معين " .

وفي الجدول السابق لاحظنا أن المنفعة الحدية تزايدت إلى أن وصلت إلى أعلى قيمة لها عند استهلاك الوحدة الثالثة، ثم أخذت تتناقص إلى أن وصلت إلى الصفر عند استهلاك الوحدة السابعة، غير أن سرعة تناقص المنفعة الحدية تختلف باختلاف طبيعة السلعة موضع البحث وقانون تناقص المنفعة الحدية له أهميته في تفسير سلوك المستهلك وتحديد مستوى التوازن، أي تعظيم المنفعة للمستهلك.

5/5 توازن المستهلك:

تقوم دراسة سلوك المستهلك على افتراض أساسي وهو أن المستهلك شخص رشيد يسعى إلى تعظيم منفعة من استهلاكه للسلع، أي الوصول إلى أقصى إشباع ممكن، وبالتالي يقوم بتوزيع دخله المحدود على السلع المختلفة على نحو يحقق له أكبر منفعة ممكنة في ضوء إمكانياته. ولتحقيق ذلك الوضع التوازني لابد من توفر الشرطين الآتيين:

(1) أن تكون المنفعة الحدية للريال الأخير المنفق على السلعة الأولى (x) تساوي المنفعة الحدية للريال الأخير المنفق على السلعة الثانية (y) ،... أي تساوي المنفعة الحدية لوحدة الريال المنفق على كل السلع التي يستهلكها المستهلك.

وتقاس المنفعة الحدية لوحدة الريال المنفق على سلعة ما كما يلي:

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

فإذا كان المستهلك يستهلك سلعتين فقط فإن شرط التوازن المذكور أعلاه هو:

$$\frac{\text{المنفعة الحدية للسلعة الأولى (x)}}{\text{سعر السلعة (x)}} = \frac{\text{المنفعة الحدية للسلعة الثانية (y)}}{\text{سعر السلعة (y)}}$$

(2) أن ينفق المستهلك كل دخله على شراء السلع الاستهلاكية ، أي

أن:
الدخل = (كمية السلعة الأولى (x) * ثمن السلعة (x) + (كمية السلعة الثانية (y) * ثمن السلعة (y)

ولتوضيح ذلك نستعين بالمثال الآتي:
افترض أن المنافع التي يحصل عليها المستهلك من جراء استهلاكه من سلعتين هما س، ص كما يوضحه الجدول الآتي:

جدول المنافع الحدية للسلعتين س،ص			
السلعة ص		السلعة س	
المنفعة الحدية	الكمية	المنفعة الحدية	الكمية
50	1	40	1
40	2	35	2
30	3	30	3
20	4	25	4
15	5	20	5
10	6	15	6
5	7	10	7
صفر	8	5	8

فإذا كانت أسعار السلعتين س، ص هما 5 دولارات، 10 دولارات على الترتيب، وأن دخل المستهلك يبلغ 45 دولاراً. أوجد كمية السلع التي يمكن للمستهلك أن يشتريها في حدود دخل وتحقق له أقصى إشباع، أي تحقق له وضع التوازن.

الحل

نبدأ بحساب المنفعة الحدية لوحدة الدولار المنفقة على السلعة كما يلي:

جدول المنفعة الحدية لوحدة الدولار الإضافية للسلعتين (س،ص)					
السلعة ص			السلعة س		
المنفعة الحدية لوحدة الدولار	المنفعة الحدية	الكمية	المنفعة الحدية لوحدة الدولار	المنفعة الحدية	الكمية
5	50	1	8	40	1
4	40	2	7	35	2
3	30	3	6	30	3
2	20	4	5	25	4
1.5	15	5	4	20	5
1	10	6	3	15	6
0.5	5	7	5	10	7
صفر	صفر	8	1	5	8

ويتضح من الجدول السابق أن وضع التوازن للمستهلك في ظل دخله المحدود يتحدد عند شرائه (5) وحدات من السلعة (س)، و (2) وحدة من السلعة (ص). وعند هذا المستوى تحقق شرطاً التوازن وهما:
(1) المنفعة الحدية لوحدة الدولار المنفق على السلعة الأولى (س) = المنفعة الحدية لوحدة الدولار المنفق على السلعة الثانية (ص).

$$4 = 4$$

(2) انفق الدخل كاملاً على السلعتين:
 الإنفاق على السلعة الأولى (س) = الكمية المشتراه × ثمن السلعة = $5 \times 5 = 25$ دولاراً.
 الإنفاق على السلعة الثانية (ص) = الكمية المشتراه × ثمن السلعة = $2 \times 10 = 20$ دولاراً
 الإجمالي = 45 دولاراً

5/6 التغير في توازن المستهلك:

يتغير توازن المستهلك إذا تغيرت العوامل التي تؤثر في سلوك المستهلك وأهم تلك العوامل ما يلي:
1- تغير أسعار السلع التي يشتريها المستهلك.
2- تغير دخل المستهلك.

(1) تغير السعر: فإذا ارتفعت أسعار السلعة (ص) إلى 10 دولارات مع ثبات العوامل الأخرى، فإن هذا الارتفاع يؤدي إلى اختلال التوازن، وبالتالي عدم تحقق شروط التوازن.
 الشرط الأول: المنفعة الحدية للسلعة س / سعر السلعة س > المنفعة الحدية للسلعة ص / المنفعة للسلعة ص

$$4 > 2$$

(2) تغير الدخل : فإذا زاد دخل المستهلك إلى 50 دولاراً فإنه يؤدي إلى اختلال التوازن لأنه يمكن زيادة منفعته الكلية عن طريق قيامه بشراء كمية أكبر من السلعتين أو من سلعة واحدة.
 الشرط الثاني = أن المستهلك ينفق دخله كاملاً على السلعتين، وهو في هذه الحالة (50 دولاراً)
 الإنفاق على السلعة الأولى = $5 \times 5 = 25$
 الإنفاق على السلعة الثانية = $2 \times 10 = 20$
 = 45 دولاراً.
 وهنا لم يتحقق الشرط الثاني لأن دخله لم ينفق كاملاً على شراء السلعتين.

5/7 فائض المستهلك:

يرتبط مفهوم فائض المستهلك بنظرية المنفعة. فإذا اشترى المستهلك سلعة ما بسعر أقل من السعر الذي كان يتوقعه أو كان مستعداً لدفعه، فإنه قد حقق اشباعاً أو منفعة إضافية، أي أن هناك فائضاً تحقق للمستهلك من جراء انخفاض أسعار السلع. ولذلك يعرف فائض المستهلك بأنه الفرق بين المبلغ الذي كان المستهلك مستعداً لدفعه للحصول على كمية معينة من السلعة والمبلغ الذي دفعه فعلاً. ولتوضيح كيفية حساب فائض المستهلك نستعين بالمثال الآتي:
 جدول () فائض المستهلك

الكمية	سعر التوازن *	سعر التوازن **	فائض المستهلك
1	100	150	50
2	100	130	30
3	100	120	20
4	100	115	15
5	100	135	35
6	100	100	صفر
7	100	120	20
8	100	100	صفر

* سعر التوازن: هو السعر الذي دفعه فعلاً.
** سعر الطلب: هو السعر الذي كان يتوقعه المستهلك.
ومن الجدول يتبين أن المستهلك يحقق فائضاً نتيجة لاختلاف السعر
الفعلي عن السعر الذي كان يتوقعه المستهلك، فعند شراء الكمية (4)
كان يتوقع المستهلك أن السعر 115 ريالاً بينما وجد السعر الفعلي الذي
تم بموجبه الشراء كان 100 ريالاً، وبالتالي حقق فائضاً مقداره
($15 = 100 - 115$)، ويمكن توضيح ذلك الفائض بالرسم كما يلي:

