

## المحاضرة الحادي عشر: تأثير ثقافة المجتمع على سلوك المستهلك

عاده أحيانا ننظر للعميل على انه صندوق اسود ونقول انه هذا الصندوق الأسود يقوم بعمل تصرفات او سلوكيات معينة يختار منتجات ومحللات معينة وماركات بكميات معينة وبأوقات معينة وهذا يقوم به العميل بشكل يومي هذه القرارات عاده إذا أردنا ان نفسرها او نتوقعها او نأثر عليها نحتاج ان نفهم صندوق الأسود ايش الماركات الي شراها العميل في الماضي او المستقبل والخ كل هذه الأسئلة سواء متعلقة بالماضي او المستقبل كل هذه الأشياء إذا أردنا ان نعرفها نفهم هذا الصندوق الأسود او نؤثر عليها نفسرها بالماضي نتوقعها بالمستقبل نؤثر عليها يعني نخليه يشتري من محلنا من ماركتنا يشتري الان وليس مستقبلا

### ( احنا نحتاج شغلتين أساسيتين لفهم الصندوق الأسود )

نحتاج ان نعرف خطوات القرار الشرائي من الشعور بالحاجة – البحث عن المعلومات – عمليه التقييم – عمليه الاختيار – تقييم ما بعد الشراء – التخلص من المنتج.

### • العوامل المؤثرة على القرار الشرائي:

هناك بالنسبة للعميل عندنا مجموعة من العوامل التي تؤثر على قراره الشرائي ويقسم هذه العوامل الى نوعين: (عوامل داخلية – عوامل خارجية)

١- العوامل الداخلية داخل العميل مثل: القيم والشخصية والدوافع والاتجاهات.

٢- العوامل الخارجية خارج العميل مثل: ثقافة المجتمع الطبقات الاجتماعية الاسرة الجماعات المرجعية.

**تأثير ثقافة المجتمع على سلوك المستهلك:** هذا التأثير على أساس نفهم هذا السلوك كيف يتم وقراراته الشرائية للعميل كيف تتم وأيضا هو أحد العوامل المؤثرة الخارجية لخارج المستهلك.

**ماذا نقصد بثقافة المجتمع:** مجموعة من القيم والعادات والتقاليد والمعتقدات السائدة في مجتمع ما وكذلك الناتج المادي الذي يعكسها واية رموز أخرى ذات معنى تساعد افراد المجتمع على التفاهم مع بعضهم وتفسر وتقيم تصرفاتهم داخل المجتمع.

**الثقافة لها جانبين لها صورتين لها جهتين:** جهة تجريدية – نظرية – معرفية مثل المبادئ والقيم والمفاهيم الدين والأخلاق والنظريات وعادات وتقاليد.

**جانب مادي:** محسوس ويمكن الشعور به مثل اللبس طريقه تصميم المدينة الاكل المسكن يمكن احساسه ورؤيته

### • الخصائص العامة للثقافة:

١. **تعلم الفرد لثقافة مجتمعه:** نقول دائما الثقافة الحقيقية ليست شغله انت مفطور بها أيها الانسان وانما انت تتعلمها من البيئة المحيطة بك.

هذا التعلم له ٣ اشكال: رسمي – غير رسمي – فني

١- **الرسمي:** تعلم الثقافة من خلال المعرفة والتربية والتوجيهات والإرشاد الي نتلقاه في بداية حياتنا من خلال الام والأب والاخ والاخت والاقارب الي يعلمونا الصح والخطأ الأشياء المناسبة والغير مناسبة والتعلم الرسمي يبدأ منذ الصغر

ليه سميناه رسمي؟ لأنه مقصود يتم من خلال اشخاص ويتم بطريقة التعلم او يحذرني من ممارسات وسلوك وتصرفات خاطئة فهذا تعلم يتم بقصد التعليم والمعرفة.

٢- **الغير رسمي:** يتم من خلال المشاهدة والملاحظة وبالتالي اتعلم الشئ الصح والخطأ والشئ المناسب او الغير مناسب نتعلم الكلمات المناسبة في التعازي التهئة والمناسبات السعيدة تصرفات وسلوكيات في الضيافة الافراح كلها من خلال ملاحظتنا للناس فهذا كله جزء من التعلم نتعلم من خلال ملاحظته الاخرين فهذا نسميه غير رسمي لأنه يتم من خلال المشاهدة والملاحظة ومن خلال ردود الفعل إذا ردود إيجابية يعني هذا صح إذا سلبي صار فيه نقد وكلام نتعلم انه تصرف غلط.

٣- **الفني:** من خلال جهات فنية التي يحصل في المعاهد والكليات والدروس وبيوت التعليم وهي جزء من ثقافة هي جزء من عادات وتقاليد موجودة عندنا بالمجتمع انا جالس اتعلمها بشكل رسمي وفني من جهة رسمية اتعلم من خلالها. **(فالفرد يتعلم من خلال هذه المصادر الثلاث الأساسية في تعلم ثقافة المجتمع)**

٢. **توارث الثقافة عبر الأجيال: عاده** يتم توريث الثقافة **كيف يتم توريث الثقافة؟** ليست هي جزء مادي نورثه التوريث يقصد فيه كل جيل يحرص على نقل قيمه ومبادئه واخلاقيات وعادات وتقاليد المجتمع للجيل الى بعده وبالتالي الأجداد يحاولون ينقلون هذه التقاليد ويحافظون عليها ويعززونها في أبنائهم والخ. لما نلاحظ على مستوى الأجيال سنجد كأنه كل جيل يحاول ان ينقل ويعلم ويعزز هذه الثقافة وهذه القيم والعادات والمبادئ والتقاليد في مجتمعة وبالتالي يكون محافظة اعتزاز التزام كأننا نلاحظ شيء يتوارث ينتقل من جيل الى جيل الى جيل قد ينتقل بطريقة فيها تحسين تعديل نوع من المرونة لكن في نوع من النقل كل جيل يحاول يعزز يربي يثبت هذه القيم والمبادئ والتقاليد واللغة والعقيدة في الجيل الي يأتي من بعده.

٣. **تتميز الثقافة بالثبات والاستمرار ولكنها تتغير في الأجل الطويل:** من أهم خصائص الثقافة الثقافة ليست من الموضوعات التي تتغير بشكل سريع ولا تتوقع انو اليوم الثقافة او الأسبوع الجاي ثقافة قيمه او عاده تغيرت ١٨٠ درجة لا عادة ثقافة المجتمع العادات والقيم والتقاليد تعيش لفترة طويلة تعيش أجيال واجيال واجيال لكن أيضا مع انها تتميز بالثبات والاستمرار والاستقرار لكنها أيضا هي قابلة لعملية التغيير والتعديل لكنها تأخذ وقت طويل وهذا التغيير يكون بشكل تدريجي وبطيء ولكنه أيضا يتغير عاده الثقافة تتميز بالاستمرار والثبات لكن أيضا قابلة لعملية التغيير وتأخذ وقت من الزمن.

مع هذا العصر عصر الانفتاح أصبحت سرعه التغيير أكثر حقيقة عاده الثقافات الان تواجه تحدي كبيرا جدا لان كل مجتمع انفتح بمجتمع اخر بفضل وسائل الاعلام الانتقال وسهولة الانتقال والسفر واتاحه فرصه اللقاء والزيارات والمعرفة ورؤية ما عند الاخرين التواجد هذه الأشياء جعلت كل مجتمع أحيانا يسهل انه يتعرض لحملة من المجتمعات الأخرى ويتخلص من القيم والعادات من هذا المجتمع ويتبنى ويكتسب عادات جديدة قد لا تكون موجودة سابقا في هذا المجتمع تطور الحضارة التكنولوجيا الاعلام والتواصل ساعد بشكل كبير جدا في زياده سرعه وانتشار الثقافة **(كل ما كانت الثقافة مرتبطة بدين وعقيدة المجتمع يصعب تغيير هذا سلوك وثقافة)** **(إذا كانت مرتبطة بالدين عاده يغيرها أصحاب الدين يجي علماء ادله اراء قناعات جديدة وينشروها ويسهل القناعة)**

٤. **الثقافة وسيلة لتحقيق الاشباع الاجتماعي للأفراد:** ان الافراد الموجودين في مجتمع معين هم يتبنون ثقافة معينة قيمه معينة مبدأ معين او عاده او سلوك معين مدام هذا العادة والقيم والسلوك تشبع احتياج معين عاده احنا نقول الثقافة تحقق اشباع اجتماعي

يعني تخليني أكثر قبول عندي صداقات وعلاقات ومعرفة واسر وقبيلة مجتمع انتماء هذه الأشياء تحققها لي الثقافة فانا ملتزم بلبس الثوب والشماغ والعقال لأنني لو لبست غير هذا الثوب ممكن ان أكون بنظر المجتمع متمرد او غريب ما انتمي لهذه الدولة او المدينة فلبس هذا الثوب يحقق لي هذا الاجتماع يخليني جزء من هذا المجتمع واشعر بالقبول ويخليني اني أكون صداقات في هذا المجتمع.

فمتى ما فقدت الثقافة والقيم والمبادئ تأثيرها وتحقيقها لإشباع الاجتماعي متى ما سهل التخلص منها او عدم التزامها

عاده كل ما كانت الثقافة مرتبطة بدين وعقيدة المجتمع هنا يصعب تغيير هذا السلوك او الثقافة كل ما كانت الثقافة تقوم على عادات وتقاليد كل ما كان يسهل التخلص منها او التغيير.

**(إذا كانت ثقافة المجتمع مبنية على عادات وتقاليد اجتماعية بالتالي مستوى التعليم يساعد كثيرا في تغيير هذه العادات والقيم او الانفتاح والذهاب والسفر والاتصال مع الحضارات الأخرى)**

• **تأثر سلوك المستهلك بثقافة مجتمعهم:**

1. **تحديد الفلسفة الاستهلاكية للمجتمع:** ثقافة المجتمع تؤثر على فلسفة الاستهلاكية للمجتمع إيش يقصد به: فلسفة الاستهلاك تختلف تنبني بناء على الثقافة والقيم والدين الي موجود في هذا المجتمع أصلا النظرية للاستهلاك تنبني ويحددها موضوع ثقافة المجتمع. الحضارة تحدد النظرة للاستهلاك – الدين يحدد الاستهلاك **فيقول مثلا المجتمع الغربي:** الاستهلاك هو غاية وهدف وهو جزء من المتعة الحياة مربوطة بالاستهلاك يعيشون ليأكلون وليس يأكلون ليعيشون. **ننظر للإسلام:** مطلب كوسيلة لتحقيق اهداف وانجازات عمارة بالتالي هو وسيلة وليس هدف من يصنعها قيم وعقيدة الإسلام بالنسبة لي انا (الاسراف مرفوض في الاستهلاك) ليش؟ في آية تقول (كلوا واشربوا ولا تسرفوا)
2. **تحديد نوعية المنتجات المسموح ببيعها داخل المجتمع:** اكيد عادات والدين والتقاليد المجتمع ستحدد شئو المنتجات المسموح او الي غير مسموحه ببيعها وبالتالي بكل مجتمع وثقافة سنجد منتجات يسمح ببيعها ومنتجات لا يسمح ببيعها لأنها تتعارض مع قيم ودين هذا الثقافة والمجتمع.
3. **التأثير في عملية اتخاذ القرار الشرائي:** تتأثر في قيم وعادات ودين المجتمع في بعض المجتمعات المرأة لها دور كبير جدا طبيعة العلاقة وطريقه التواصل يحددها المجتمع أحيانا ثقافة المجتمع تركز على جوانب وخصائص وصفات معينة قد نجد مجتمع يركز على الخدمة والسعر ويهتم بالجودة.