الفصل السادس : المنفعة و سلوك المستهلك

إعداد: د.أسامة زغدود

مقدمة

يتناول هذا الفصل دراسة و تحليل سلوك المستهلك لفهم قراراته الشرائية والاستهلاكية و التعرف على الدوافع والأسباب الكامنة خلف هذه القرارات. حيث أن مشكلة المستهلك تتمثل في تحديد ما هي الكميات التي يجب شراؤها من سلع مختلفة حتى يحقق أقصى اشباع لحاجاته و رغباته ضمن حدود دخله المحدود و ضمن الأسعار السائدة للسلع السائدة في السوق.

و لدراسة و تحليل سلوك المستهلك هناك نظريتين أساسيتين هما:

1. نظرية المنفعة (Utility Theory)
2. نظرية منحنيات السواء (Indifference Curves Theory)

في هذا الفصل سوف نعتمد فقط على نظرية المنفعة.

1. إمكانيات الاستهلاك و خط الميزانية

تتحقق خيارات المستهلكين في إطار:

- الدخل.
- مستوى الأسعار السائدة للسلع والخدمات التي يرغبون في شرائها.

فالدخل و مستوى الأسعار يمثلان القيد الذي يحكم خيارات المستهلك, و بذلك يكون خط الميزانية (Budget line) لكل مستهلك هو الحدالأقصى لخيارته من السلع و الخدمات المتاحة له ضمن حدود دخله والأسعار السائدة في السوق.

1. إمكانيات الاستهلاك و خط الميزانية

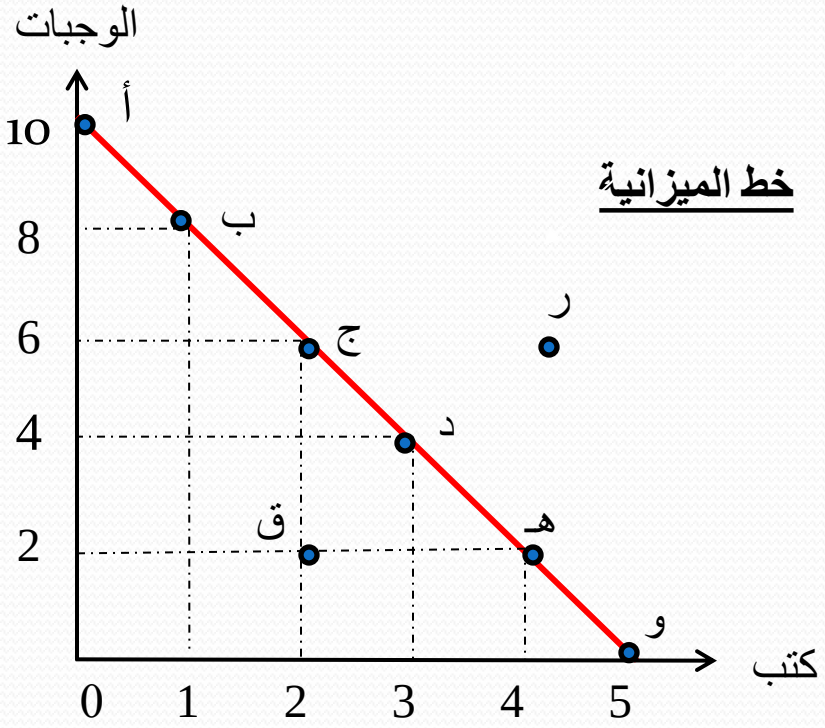
مثال: ينفق عمار جميع دخله البالغ 30 دينار شهرياً على شراء سلعتين فقط:

- وجبات الإفطار (F) بسعر 3 دينار للوجبة الواحدة.
- كتب (B) بسعر 6 دنانير للكتاب واحد.

جدول (6-1) إمكانيات الاستهلاك

الخيارات الممكنة	الكتب		الوجبات	
	الكمية	الإنفاق	الكمية	الإنفاق
أ	0	0	10	30
ب	1	6	8	24
ج	2	12	6	18
د	3	18	4	12
هـ	4	24	2	6
و	5	30	0	0

1. إمكانيات الاستهلاك و خط الميزانية



الشكل (6-1): يوضح خط الميزانية الخاصة بالمستهلك عمار و التوليفات الممكنة من السلعتين عندما يكون دخله الشهري 30 دينار و سعر الوجبة 3 دينار و سعر الكتاب 6 دنانير.

1. إمكانيات الاستهلاك و خط الميزانية

- (أ) تمثل أقصى ما يمكن للمستهلك شرائه من وجبات أكل (10) ضمن حدود دخله المحدود و ضمن الأسعار السائدة للسلع السائدة في السوق.
- (و) تمثل أقصى ما يمكن للمستهلك شرائه من كتب (5) ضمن حدود دخله المحدود و ضمن الأسعار السائدة للسلع السائدة في السوق.
- النقاط الأخرى على خط الميزانية (ب, ج, د, هـ) تمثل باقي التوليفات الممكن شرائها من السلعتين (كتب و وجبات أكل) ضمن حدود دخله المحدود و ضمن الأسعار السائدة للسلع السائدة في السوق.
- (ق) تحت خط الميزانية أي امكانية شراء المستهلك لتوليفة من السلعتين (2 كتب و 2 وجبات) ولكن لا ينفق كامل دخله على السلعتين.
- (ر) خارج خط الميزانية أي عدم امكانية شراء المستهلك لتوليفة من السلعتين, لأن ذلك يفوق قدرته المالية (أي في ظل دخله الحالي و الأسعار السائدة في السوق.)

2. تفضيلات المستهلك

استعرضنا في الشريحة السابقة الى التوليفات المتاحة للمستهلك, و لكن كيف يقرر المستهلك أي هذه التوليفات يختار؟

الاجابة على هذا السؤال تعتمد على تفضيلات المستهلك (Consumer Preferences) أي ماذا يحب المستهلك و ماذا لايحب؟. لوصف و بيان تفضيلات المستهلك (أي دراسة سلوك المستهلك) يعتمد بعض الاقتصاديون على نظرية المنفعة (Utility Theory).

2.1 نظرية المنفعة

1. **مفهوم المنفعة (Utility) :** مقدار الإشباع الشخصي المتحقق نتيجة لاستهلاك كمية محددة من سلعة ما. ويختلف المفهوم الاقتصادي للمنفعة عن المفهوم الشائع بين الناس, حيث يعتبرأي شيء نافعا ما دام صفة السلعة تتحقق فيه حتى ولو كان ضارا من الناحية الصحية و الأخلاقية.

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

2. **الفرضية الأساسية لنظرية المنفعة:** إن المستهلك يحاول في حدود دخله الوصول إلى أقصى إشباع ممكن, أي أقصى منفعة كلية أو تعظيم المنفعة الكلية.

2.1 نظرية المنفعة

افتراضات النظرية:

- إن سلوك المستهلك عقلاني (Rational) يحاول الوصول إلى اكبر قدر من المنفعة (أي تعظيم منفعته الكلية) في حدود دخله.
- قابلية المنفعة للقياس ، أي إن المستهلك يستطيع أن يقيس عدديا المنفعة التي يتحصل عليها من خلال استهلاكه لسلعة ما .
- استقلالية المنفعة لكل سلعة عن منفعة السلعة الأخرى .
- إن أذواق المستهلك وتفصيلاته ثابتة.
- إن دخل المستهلك محدد وثابت وانه سينفق جميع دخله.
- المستهلك لا يؤثر في الأسعار والكميات، بل تفاعل العرض مع الطلب هو الذي يحدد كل من السعر و الكمية التوازنية في السوق.

عند دراسة سلوك المستهلك بالاعتماد على نظرية المنفعة يجب التفريق بين **المنفعة الكلية** و**المنفعة الحدية**.

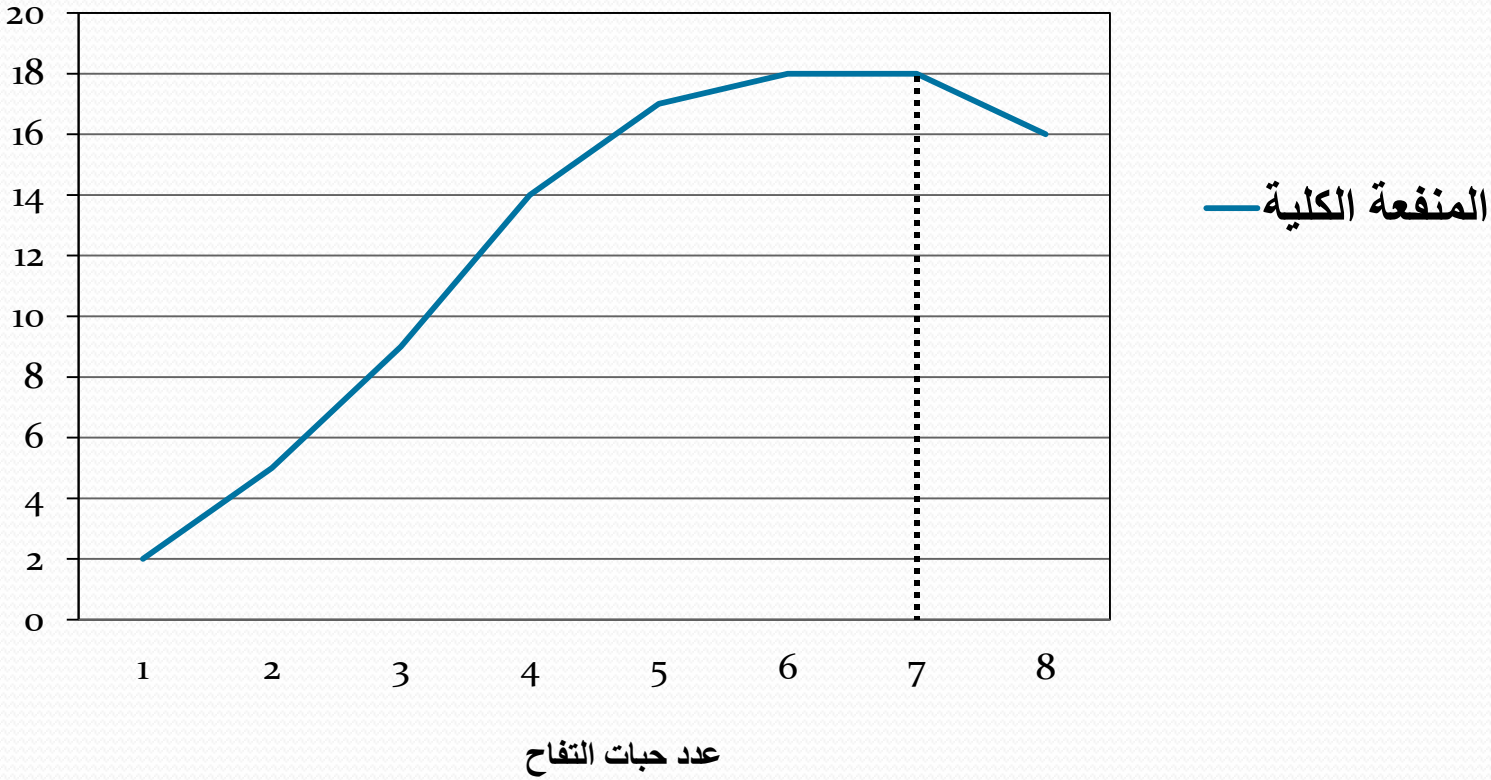
❑ **المنفعة الكلية (Total Utility) :** هي مجموع المنافع التي يحصل عليها المستهلك من جراء استهلاكه كميات متتالية من سلعة ما خلال فترة زمنية معينة. والمنفعة الكلية تتزايد مع تزايد عدد الوحدات المستهلكة من السلعة ولكن بمعدل متناقص إلى أن تصل إلى أقصى حد لها (حدّ الإشباع) ثم تبدأ بالتناقص.

مثال: يمكن توضيح ذلك من خلال الجدول التالي:

جدول (6-2) المنفعة الكلية

عدد حبات التفاح	1	2	3	4	5	6	7	8
المنفعة الكلية	2	5	9	14	17	18	18	16

يلاحظ أن المنفعة الكلية تاخذ بالزيادة عند الاستمرار في تناول التفاح حتى تصل إلى حدها الأعلى عند التفاحة السابعة فإذا استمر في تناول التفاح فإن المنفعة الكلية تبدأ بالتناقص كما هو الحال عند التفاحة الثامنة.



الشكل (6-2): يوضح منحنى المنفعة الكلية كدالة موجبة في عدد حبات التفاح ، حيث تزيد المنفعة بزيادة تناول حبات التفاح حتى تصل إلى نهايتها العظمى ثم تتناقص بزيادة عدد حبات التفاح.

❑ **المنفعة الحدية (Marginal Utility):** هي مقدار التغير (بالزيادة أو بالنقصان) في المنفعة الكلية نتيجة لزيادة الاستهلاك بوحدة واحدة، أي منفعة الوحدة الإضافية من السلعة. وتقاس من خلال العلاقة التالية:

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

$$MU = \frac{\Delta TU}{\Delta Q} = \frac{TU_2 - TU_1}{Q_2 - Q_1}$$

مثال: يمكن توضيح ذلك من خلال الجدول التالي:

جدول (3-6) المنفعة الكلية و المنفعة الحدية

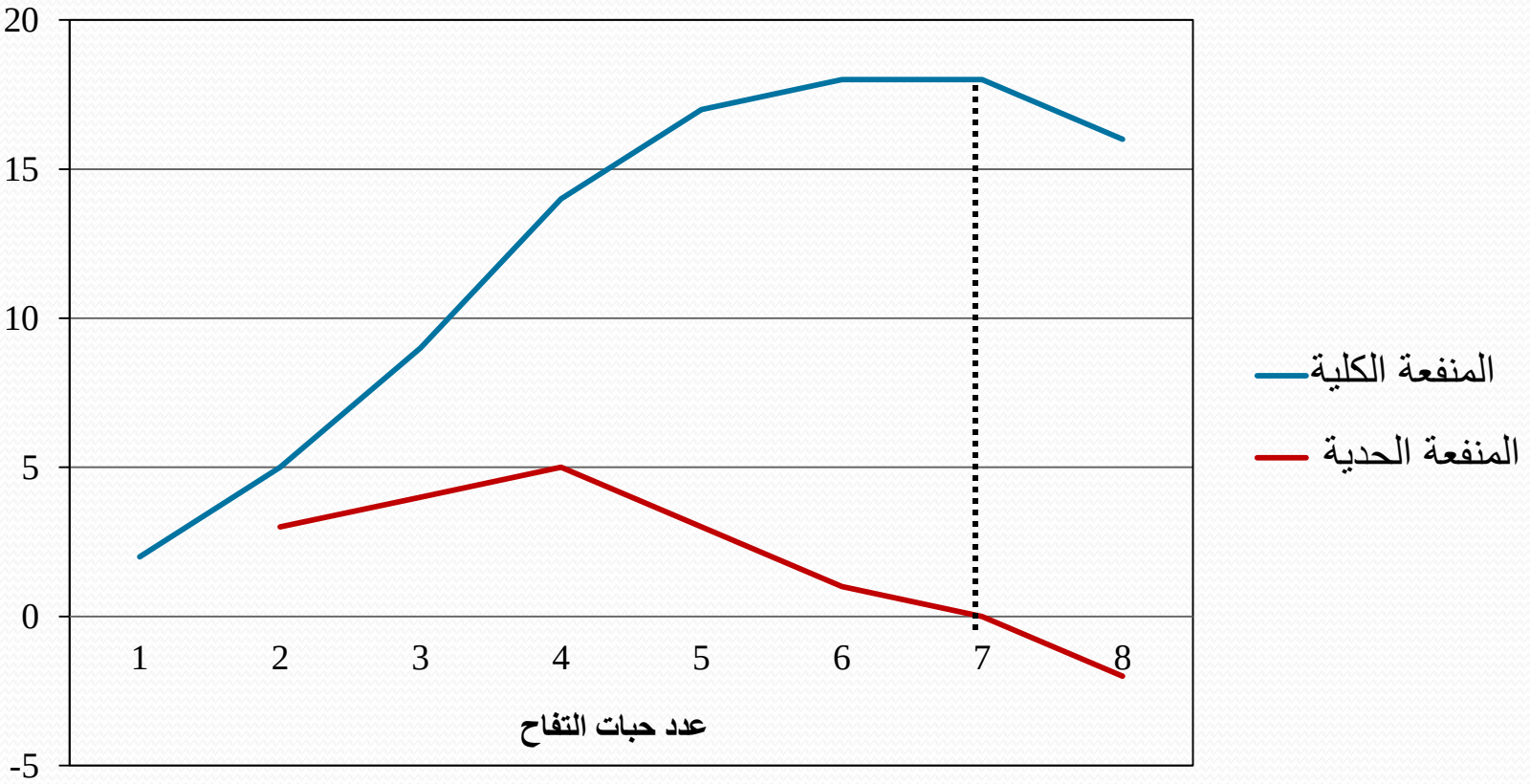
عدد حبات التفاح	1	2	3	4	5	6	7	8
المنفعة الكلية	2	5	9	14	17	18	**18**	**16**
المنفعة لحدية	---	3	4	5	**3**	1	**0**	**-2**

يلاحظ أن المنفعة الحدية تبدأ بالزيادة ثم تبدأ بالتناقص عند التفاحة الخامسة ثم تتحول إلى الصفر عند التفاحة السابعة ثم إلى السالبة عند التفاحة الثامنة. وتوصف هذه الخاصية **بتناقص المنفعة الحدية** (Diminishing Marginal Utility)

❑ **العلاقة بين المنفعة الكلية والمنفعة الحدية :** ترتبط المنفعة الحدية مع المنفعة الكلية ارتباطاً وثيقاً، حيث تعتبر المنفعة الحدية مقياس لمقدار التغير في المنفعة الكلية.

- عندما تكون المنفعة الحدية متزايدة، فإن هذا يعني أن المنفعة الكلية تتزايد بمعدل متزايد
- عندما تبدأ المنفعة الحدية بالانخفاض، فإن هذا يعني أن المنفعة الكلية دائما تتزايد ولكن بمعدل متناقص
- عندما تصبح المنفعة الحدية مساوية للصفر, فإن هذا يعني أن المنفعة الكلية وصلت الى الحد الأقصى (أي حد الأشباع)
- عندما تصبح المنفعة الحدية سالبة, فإن هذا يعني أن المنفعة الكلية بدأت بالانخفاض

❑العلاقة بين المنفعة الكلية والمنفعة الحدية :.



الشكل (6-3): يوضح العلاقة بين المنفعة الكلية والمنفعة الحدية

❑ **قانون تناقص المنفعة الحدية: تبدأ المنفعة الحدية بالزيادة التدريجية وبعد حد معين تبدأ بالتناقص التدريجي ثم تصبح صفراً ثم سالبة.**

تفسير تناقص المنفعة:

لاحظنا من المثال السابق أن المنفعة الحدية تتزايد في البداية لكن تتناقص مع زيادة عدد الوحدات المستهلكة من السلعة حيث تقوم الوحدات الأولى المستهلكة من السلعة بإعطاء المستهلك درجة أعلى من الإشباع، أما الوحدات التالية المستهلكة فتعطي المستهلك درجة أقل من الإشباع (إلى أن تصل المنفعة الكلية لأقصى مستوى لها، وتكون المنفعة الحدية مساوية للصفر) ثم تبدأ بالانخفاض بعد ذلك. و عند استهلاك وحدات إضافية أكثر فإن ذلك سيؤدي إلى انخفاض المنفعة الكلية المحققة (و تكون المنفعة الحدية سالبة في هذه المرحلة).

إذن فاستهلاك الوحدات الأولى من السلعة يعطي مقدار إشباع أكبر من استهلاك الوحدات الأخيرة من السلعة.

❑ **توازن المستهلك و تعظيم المنفعة :** يقصد بتوازن المستهلك الحالة التي يحقق فيها أعلى درجة من الاشباع (أي تعظيم المنفعة) ضمن حدود دخله و الأسعار السائدة في السوق. و حتى يصل المستهلك الى حالة التوازن لا بد أن يتحقق شرطان:

الشرط الأول: أن تكون المنفعة الحدية للريال المنفق على السلعة X يساوي المنفعة الحدية للريال المنفق على السلعة Y .

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

$$\frac{MU_X}{P_X} = \frac{MU_Y}{P_Y}$$

الشرط الثاني: إنفاق كل الدخل على السلع و الخدمات: $P_X \times Q_X + P_Y \times Q_Y = I$

حيث أن:

MU_X : المنفعة الحدية للسلعة X.

MU_Y : المنفعة الحدية للسلعة Y .

Px: سعر السلعة X.

Qx : الكمية من السلعة X

Py: سعر السلعة Y

Qy : الكمية من السلعة Y

I: الدخل

❑ توازن المستهلك و تعظيم المنفعة :

مثال: نفترض أن دخل أحمد المخصص للاستهلاك هو 15 ريال ويريد أن ينفقه على شراء سلعتين هما x و y فإذا كان سعر الوحدة من السلعة X هو ريالان وسعر السلعة Y هو ريال واحد. فما هي الكميات التي يشتريها أحمد من السلعتين بحيث يحقق أقصى إشباع ممكن في حدود دخله إذا كانت المنافع كما في الجدول التالي:

السلعة Y (Py = 1)				السلعة X (Px = 2)			
MUy\Py	MUy	TUy	Qy	MUx\Px	MUx	TUx	Qx
---	---	30	1	---	---	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

أين يتحقق التوازن؟

الشرط الأول:

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

يتحقق هذا الشرط عند:

$$22 = \frac{44}{2} = \frac{22}{1} \quad \text{وعند} \quad \frac{32}{2} = \frac{16}{1} = 16$$

(Qx = 2 و Qy =5) (Qx = 4 و Qy =7)

لكن الشرط الثاني : $I = Qx * Px + Qy * Py$

لا يتحقق إلا عند : $Qx = 4$ و $Qy = 7$

أي : $1 * 7 + 2 * 4 = 15$

إذن يتحقق للمستهلك أقصى إشباع باستهلاك 4 وحدات من X و 7 وحدات من Y