التفسير السلوكى للظواهر الاقتصادية

دراسة تحليلية فى العلاقة بين الاقتصاد والعلوم السلوكية

الدكتور على السلمى
مدرس ادارة الاعمال ــ كلية التجارة ــ جامعة القاهرة

تمهيد :

تمثل الظواهر الاقتصادية المختلفة ركنا أساسيا من أركان المجتمع الحديث ، ويلعب العامل الاقتصادى دورا هاما فى تحديد درجة التقدم والنمو التى يتمتع بها شعب من الشعوب . ولقد عرف الاقتصاد بأنه علم دراسة توزيع الموارد المحدودة على أوجه الاستخدام غير المحدودة · وفى سبيل تحقيق هذه الغاية عمد التحليل الاقتصادى الى وضع القوانين والنظريات التى تفسر سلوك الظواهر الاقتصادية المختلفة بهدف استخدام تلك القوانين والنظريات فى التنبؤ بالسلوك المستقبل للظاهرة والعمل على السيطرة عليها وتوجيهها فى الاتجاه الذى يحقق هدفا معينا ·

مثال ذلك ما ذهب اليه الاقتصاديون من تفسير للسلوك الاستهلاكى فيما يسمى بقانون الطلب ، وكيف يستخدم هذا القانون فى التنبؤ بما سيصير اليه حال الطلب اذا تغيرت أسعار السلع ·

والفكرة الاساسية التى يهدف هذا البحث الى دراستها هى مدى صلاحية الاسلوب الاقتصادى فى تقديم تفسيرات واقعية للظواهر الاقتصاديةالمختلفة، ومدى الافادة من تلك التفسيرات فى التنبؤ بالاحوال الاقتصادية المستقبلة ومحاولة السيطرة عليها ·

ان الفرض الاساسى الذى نحاول اثباته فى هذا البحث هو أن التحليل والتفسير الاقتصادىللظواهر الاقتصادية مثلالاستهلاك،والانتاج والاستثمار وعمليات التنمية الاقتصادية بصفة عامة ، انما يقوم على أساس غير واقعى حيث يهمل الجوانب النفسية والاجتماعية والحضارية المحيطة بالموقف الاقتصادى . من ناحية أخرى فان التحليل الاقتصادى ينبنى على أسلوب التجريد abstraction وبالتالى يعزل الظاهرة الاقتصادية عن الظروف المختلفة المحيطة بها ومن ثم يصبح تفسيرها غير واقعى وتتقلص القدرة على استخدام مثل هذا التفسير فى التنبؤ بالسلوك المستقبل للظاهرة والتحكم فيه .

ان النشاط الاقتصادى فى أى صورة كان (استهلاك ، ادخار ، بيع ، انتاج ، استثمار ، استزراع ···) انما يتم بمعرفة أفراد أو جماعات من الافراد ·

ويتصف هؤلاء الافراد عادة بصفات سلوكية تميزهم عن غيرهم من الكائنات الحية · فالانسان يسلك بدافع من حاجات ورغبات يشعر بها ويسعى الى اشباعها ، كما أن للانسان آراء ووجهات نظر تحكم ادراكه وسلوكه ، والانسان يتعلم وينفعل ويثور ، كما أنه قادر على التنافس أو التعاون مع غيره من الافراد · والاهم من ذلك أن الانسان يتميز بدرجة عالية من التطور والحركية فى أشكال سلوكه وفى محددات هذا السلوك ·

والنقد الاساسى الذى يوجه الى التحليل الاقتصادى وللظواهر الاقتصادية هو بعده الكبير عن أخذ تلك العوامل السلوكية (نفسية ، اجتماعية ، وحضارية) فى الاعتبار · ان التفسير الاقتصادى ينظر الى الانسان نظرة غير واقعية حيث يفترض عددا من الفروض غير الصحيحة عن السلوك الانسانى ومحدداته وبناء على تلك الفروض غير الواقعية يتم بناء هيكل نظرية اقتصادية لتفسير ظاهرة معينة · مثال ذلك ما ذهب اليه علم الاقتصاد من افتراض أن المستهلك انسان رشيد Rational أو ما يطلق عليه « الرجل الاقتصادى » «Economic Man» (١) يسعى الى تعظيم المنفعة التى يحصل عليها utility maximization (٢) . وفى هذا التصوير الاقتصادى للمستهلك نراه رجلا تزيد حاجاته ورغباته عن قدرته على الشراء ، وعلى هذا تصبح عملية الشراء فى التفسير الاقتصادى اجراء عقلى رشيد يحدد قيمة Value معينة لكل سلعة مرغوبة تتوقف على قدرة السلعة فى اشباع رغبة المستهلك وعلى هذا الاساس فان التصرف الرشيد يقتضى من المستهلك أن يشترى أكبر كمية من السلعة فى حدود الدخل المتاح له وذلك للحصول على أقصى اشباع ممكن لرغباته ·

وخطورة مثل هذا التفكير الاقتصادى من الناحية العملية هو أن تلك الافتراضات غير الواقعية تؤدى الى استنتاج نتائج قد لا تتحقق بالضرورة وبالتالى فان أى قرارات تتخذ أوسياسات ترسم على ضوء مثل هذا التحليل قد تبوء بالفشل

من هذا المنطلق تتجه هذه الدراسة الى اعادة النظر فى الظواهر الاقتصادية الاساسية وهى الاستهلاك (السلوك الاستهلاكى) ، الانتاج والاستثمار (وسنعبر عن هاتين الظاهرتين بتعبير السلوك التنظيمى) وظاهرة التنمية الاقتصادية · وهدفنا من اعادة النظر فى تلك الظواهر أن نوضح القصور فى التحليل الاقتصادى التقليدى لكل منها ، ثم نبين الاساس السلوكى لتفسيرها تفسيرا علميا سليما يصلح أساسا لاتخاذ القرارات ورسم الخطط الهادفة الى السيطرة على تلك الانواع من السلوك وتوجيهها ناحية معينة ·

---

(1) J.W. Newman, Motivation Research and Marketing Management, The Plimpton Press, Boston, 1950, Ch. 2

(2) G.J. Stigler, The Theory of Price, revised ed., Mac Millan, N.Y., 1952, Ch. 5.

ولاشك أن السيطرة على السلوك الانسانى فى مجالات النشاط الاقتصادى المختلفة تعتبر مهمة أساسية من مهام الدولة التى تسعى الى تنمية الاقتصاد القومى ورفع مستوى المعيشة · كما أن الادارة الحديثة فى المشروعات الصناعية والتجارية ومشاريع الخدمات يهمها بالدرجة الاولى أن تصل الى تلك القدرة من التنبؤ بسلوك الافراد والجماعات الذين يتعاملون معها والسيطرة على هذا السلوك بشكل يحقق الاهداف الرئيسية التى أنشىء من أجلها المشروع ·

ويجدر بنا أن نبين فى هذه المرحلة الاولية من البحث ما نعنيه بتعبير السلوك · اننا نقصد بالسلوك التصرفات والانشطة المختلفة التى يمارسها الافراد والجماعات فى أثناء سعيهم لاشباع رغباتهم المختلفة · وعلى هذا الاساس فان السلوك الانسانى قد يتخذ شكل العمل ، الشراء ، البيع التفاوض ، التبادل .. وما الى ذلك . الا أننا سنقصر هذه الدراسة على أشكال السلوك الانسانى المتعلقة بالتصرفات الاقتصادية · وفى هذا المجال فسوف نهتم بدراسة السلوك الاقتصادى Economic Behavior على مستويات ثلاث :

١ ــ المستوى الفردى ··· السلوك الاستهلاكى

٢ ــ المستوى الجماعى ... السلوك التنظيمى

٣ ــ المستوى القومى ··· التنمية الاقتصادية

كذلك يجدر بنا أن نحدد الاطار العام لتفكيرنا حول السلوك الاقتصادى والذى يقوم هذا البحث على أساسه · اننا نبدأ من مبدأ أساسى هو أن مظاهر السلوك الاقتصادى المختلفة التى نشاهدها لا تتم مباشرة تحت تأثير عدد من العوامل والمؤثرات الاقتصادية البحتة كما يشير الى ذلك التحليل الاقتصادى ، وانما تلك المظاهر للسلوك الاقتصادى تتم من خلال عمليات مستمرة لاتخاذ القرارات Decision processes يقوم بها الافراد المختلفين الذين يتأثرون بالعوامل الاقتصادية البحتة ويعكسون أيضا صفاتهم النفسية والاجتماعية والحضارية على القرارات التى يتخذونها ·

أى أننا نستطيع تصوير الفارق بين المدخل الاقتصادى فى تفسير الظواهر الاقتصادية وبين المدخل السلوكى كالاتى :

١ ــ مؤثر ←——— استجابة

٢ ــ مؤثر ←— الفرد ←— استجابة

الرسم رقم (١) يصور أسلوب التفكير الاقتصادى العادى حيث يوضح أن الاستجابة ولتكن زيادة الكمية المشتراة من سلعة معينة انما تحدث مباشرة وتلقائيا نتيجة لمؤثر معين وليكن انخفاض سعر تلك السلعة · أى أن التحليل

الاقتصادى يفترض وجودعلاقة سببية مباشرة وكاملة بين المؤثرات الاقتصادية كالدخل والاسعار والاستثمار وبين النتائج الاقتصادية المشاهدة كالطلب والانتاج ٠

على العكس من ذلك فان الرسم رقم(٢) يوضح أن المؤثر الاقتصادى لاينتج أثر ه الا من خلال الفرد ذاته أى أن الاستجابة ليست نتيجة مباشرة للمؤثر ولكنها نتيجة لعملية اتخاذ قرارات قـــام بها الفرد حين تعـــرض للمـــؤثر الاقتصادى . وفى خلال تلك العمليةيعكس الفرد وجهة نظره ورغباتهوادراكه للامور على القرار الذى يتخذه ٠ فاذا فرضنا أن المؤثر كان زيادة فى دخل الفرد ، فان تلك الزيادة فى التحليل الاقتصادى للسلوك الاستهلاكى ينبغى أن تؤدى تلقائيا الى زيادة الكميات التى يشتريها الفرد من سلع معينة .ولكن اذا استخدمنا المدخل السلوكى فاننا نرى الفرد وقد علم بزيادة دخله يبدأ فى التفكير والتدبر ويستعرض ظروفه المادية والاجتماعية ، متأثرا بـــرغباته واتجاهاته وادراكه للامور ، وفى النهاية يصل الى قرار وقد يكون القرار باستهلاك سلعة أخرى من جودة أعلى ولو بكميات أقل مما كان يستهلكه سابقا ٠

ان القضية الاساسية التى نثيرها فى هذا البحث هى أن الظواهر الاقتصادية المختلفة انما تنشأ وتتطور نتيجة لقرارات يتخذها الافراد وتلك القرارات تعكس عوامل نفسية واجتماعية وحضـــارية مختلفة الى جـــانب المؤثرات الاقتصادية البحتة ، لذلك فاننا لو أردنا تفسيرا شاملا وحقيقيا للظواهر الاقتصادية المشاهدة ، يجب علينا أن نلجأ الى المدخل السلوكى المتكامل لدراسة السلوك الاقتصادى وهذا ما سنحاول توضيحه فى هذا البحث .

الفصل الاول

الاقتصاد والعلوم السلوكية

Economics and the Behavioral Sciences

يعتبر علم الاقتصاد من العلوم الانسانية المتطورة التى تكون لها رصيد كبير من المبادىء والمفاهيم والنظريات تحاول أن تفسر وتوضح كيف تنشأ وتتطور الظواهر الاقتصادية المختلفة ٠ ويهتم علم الاقتصاد أساسا بدراسةالموارد المحدودة وكيفية توزيعها على أوجه الاستخدام المتباينة بحيث يتحقق أقصى اشباع ممكن لرغبات الافراد واحتياجاتهم ٠ وحيث أن الموارد الاقتصادية المختلفة تقل عادة عن الحاجات والرغبات الانسانية ، لذلك فمن الضرورى أن يعمد الناس الى المفاضلة والاختيار حين يقررون أنواع وكميات الانتاج والتوزيع والاستهلاك ٠ وعلى ذلك فان علم الاقتصاد فى رأى كاتونا (١) ٠ يدرس السلوك الانسانى فى توزيعواستهلاك الموارد النادرة ، ويحلل السلوك الانسانى تجاه الثروة والندرة ٠

(1) George Katona, Psychological Analysis of Economic Behavior. Mc Graw - Hill Book Co., In. N.Y. 1951, p. 4

«...economics studies human behavior in allocating and disposing of scarce means; it analyzes human behavior towards wealth and scarcity».

ولكن على الرغم من أن موضوع دراسة علم الاقتصاد هو السلوك الانسانى فى مجالات محددة من النشاط ، الا أن أسلوب التحليل الاقتصادى تميز بالتجريد abstraction والبعد عن حقيقة التركيب النفسى والاجتماعى والحضارى للانسان ، الامر الذى جعل التفسير الاقتصادى لظواهر اقتصادية كالاستهلاك ، الانتاج ، الادخار وما الى ذلك يفتقر الى الواقعية والقدرة على التنبؤ الصحيح ٠

لقد حدث نوع من التباعد والانفصال بين الاقتصاد وبين علوم السلوك الانسانى الاخرى كعلم النفس والاجتماع ودراسة الانسان ، وارتضى الاقتصاديون لانفسهم أن يقيموا نظرياتهم على أساس من الافتراضات غير الواقعية لطبيعة النفس البشرية والسلوك الانسانى . ويورد كاتونا عدة أسباب يرى أنها كانت وراء هذا الانفصال والتباعد بين الاقتصاد واحد علوم السلوك الانسانى وهو علم النفس كالاتى (١) :

١ ــ أن علم النفس فى بداية تطوره فى القرن التاسع عشر أعطى صورة مبسطة وغير سليمة للسلوك الانسانى باعتباره أساسا سلوك رشيد يسعى الى تحقيق المنفعة واجتناب الالم والشقاء ٠

٢ ــ أن علم النفس فى بداية نشأته انفصل عن العلوم الاجتماعية الاخرى بتركيزه على الدراسات المعملية للعمليات الفسيولوجية التى ينطوى عليها أشكال السلوك البسيط simple behavior أمثال الاستجابات المشروطة conditioned responses . كذلك اتخذ علماء النفس من الحيوانات موضوعات للدراسة ، بالاضافة الى انشغالهم بدراسة السلوك غير العادى abnormal ٠ كل هذه الاتجاهات لم ير فيها علماء الاقتصاد ما يفيدهم فى دراسة الظواهر الاقتصادية كالتضخم والانكماش والبطالة والادخار ، الامر الذى جعلهم ينصرفون عن علم النفس ويبعدون عن الاستعانة به فى دراساتهم ونظرياتهم ٠

٣ ــ من ناحية أخرى فقد ساهم الاعتقاد الذى ساد علماء السلوك الانسانى بأن محددات السلوك والعوامل المؤثرة عليه غير قابلة للتحديد أو القياس ، فى جعل الاقتصاد يتخذ لنفسه أسلوبا مغايرا لتحقيق هدفه وهو التوصل الى قوانين عامة تستنبط من عدة فروض أساسية لتفسير الظواهر الاقتصادية ٠

تلك الاسباب السابقة التى أدت الى انفصال علم الاقتصاد عن علم النفس يمكن أن نجد مثيلا لها فى تبرير انفصال علم الاقتصاد عن العلوم السلوكية الاخرى مثل علم الاجتماع وعلم دراسة الانسان (الانثروبولوجيا) . فقد شغل علماء الاجتماع والانثروبولوجيا بدراسة قضايا ومشاكل لم يكن

(1) Ibid, p. 5

الاقتصادى يرى فيها أساسا صالحا لتطوير تفكيره حول الظواهر الاقتصادية . فعلم الاجتماع مثلا اتجه الى دراسة الموضوعات المتعلقة بحيـــاة الفـــرد الجماعية ونتائج تلك الحياة مثل العادات والتقاليد والقيم التى تنشأ وتنمو من حياة الافراد فى جماعات . كذلك اهتم علم الاجتماع بدراسة التفاعل بين الجماعات المختلفة ، وأثر الطبقات الاجتماعية على السلوك الانسانى وتحديد مصادر القوة والنفوذ الاجتماعى . كذلك كان علم الانثروبولوجيا يهتم أساسا بدراسة المجتمعات والشعوب البدائية والقديمة ويدرس اللغة والثقـــافة ومظاهر الحضارة المادية وغير المادية .

الا اننا نجد أن هذا الوضع بدأ فى التغير حيث اتجه علماء الاجتماع الى الاهتمام بالظواهر الاقتصادية وتفسيرها من وجهة نظر اجتماعية كما فعل ماكس ويبر (١) حين حاول دراســـة أثر العقيدة البروتستانتية على النمو الرأسمالى كذلك حاول جورج كاتونا (٢) أن يفسر الظواهر الاقتصادية على أساس من مبادىء ومفاهيم علم النفس ، كما لجأ مكللاند (٣) الى تفسيرظاهرة التنمية الاقتصادية بأن أرجعهـــا الى تـــوفر الدافـــع الى الانجـــاز need achievement ، ففى كتـــابه عن « المجتمـــع المنجـــز » يقـــدم مكللاند الدليل على أن عامل نفسى معين هو الحاجة أو الرغبة فى الانجاز هو المسئول عن التقدم أو الانهيار الاقتصادى فى المجتمع .

ولكن على الرغم من التباعد بين علم الاقتصاد وعلوم السلوك الانسانى ، فان علماء الاقتصاد لم يغفلوا الناحية السلوكية تماما فى تحليلهم للظواهر الاقتصادية بل نراهم وقد اتخذوا فرضا أساسيا يبدأون منه تحليلهم هو أن الانسان انما يسلك ويتصرف بطريقة آلية ، أو كما عبر كاتونا عن ذلك بقوله :
«Although economic analysis in the main continues to disregard empirical psychological studies, it is not devoid of psychological assumptions. Most commonly it proceeds on the premise that human beings behave mechanistically." (٤)

أى أن التحليل الاقتصادى للظواهر الاقتصادية يقوم على افتراض أن الانسان يسلك بنفس الطريقة فى كل مرة يحدث فيها ذات المؤثر الاقتصادى فعلى ذلك نجد قانون الطلب يحدد أنه كلما ارتفع السعر كلما انخفضت الكمية المشتراه، وبالتالى فان التفكير الاقتصادى يروج التفسير القائل بأن المستهلك يعمد الى تخفيض الكمية التى يشتريها فى كل مرة يرتفع السعر .

---

(1) Weber, M. The Protestant Ethic and the Spirit of Capitalism. Parsons, trans. N.Y., 1930.
The Theory of Social and Economic Organization Oxford, 1947.

(2) Katona, **op. cit.**

(3) McClelland D.C., The Achieving Society, D. Van Nostrand, Princeton, N.J., 1961.

(4) Katona, **op. cit,** p. 6

من هنا نستطيع أن نحدد المشكلة الاساسية التى تواجه التحليل الاقتصادى للظواهر الاقتصادية كما تتضح من خلال سلوك الافراد والجماعات • ان التحليل الاقتصادى يرجع السلوك الانسانى الى تأثير عدد من العوامل الخارجية أو المؤثرات التى لا تنبع من الانسان ذاته • ان السلوك الانسانى فى الفكر الاقتصادى ينشأ نتيجة لبعض المؤثرات الخارجية ويتحدد وفقا لتلك المؤثرات •

«under given external conditions, human reactions are entirely determined by those conditions (1)».

وبناء على هذا المنطق نجد الاقتصادى يهتم بدراسة سلوك النقود ، او سلوك الاسعار والاجور وكان النقود او الاسعار والاجور كائنات لها القدرة على السلوك والتصرف . ان التحليل الاقتصادى يتخطى الفرد أو الجماعة التى تسلك وتتصرف وينسب السلوك الى مفاهيم لا تملك القدرة على التصرف .

نخلص من ذلك ان علم الاقتصاد حين يتعرض لدراسة السلوك الانسانى فى مجالات النشاط الاقتصادى المختلفة لا يعير الانسان الذى يتصرف ويسلك الاهتمام الجدير به ولا يتعمق بحث محددات السلوك الاقتصادى ومكوناته النابعة من الانسان ذاته ، بل يركز على دراسة المؤثرات الخارجية باعتبارها العامل الوحيد المحدد للسلوك •

وعلى العكس من ذلك نجد الاتجاه الحديث فى العلوم السلوكية يركز على ان السلوك الانسانى هو نتيجة طبيعية للتفاعل بين الفرد والظروف المحيطة به. أى ان اى مظهر من مظاهر السلوك الانسانى يتحدد وفقا للتفاعل بين مجموعات العوامل الاتية :

١ ــ العوامل النفسية التى تمثل اتجاهات الفرد ودوافعه ومكونات شخصية بصفة عامة .

٢ ــ العوامل الاجتماعية التى تحدد طبيعة المجتمع الذى يعيش فيه وتبين الحدود والقدرات التى يتصرف الشخص فى أطارها •

٣ ــ العوامل الحضارية التى تصف البيئة الثقافية العامة التى ينتمى اليها الفرد

أما المؤثرات الاقتصادية كالدخل والثروة والاسعار والتغيرات فيها فانها تعتبر عوامل محركة للسلوك اذ تثير الشخص وتدفعه للتفكير فى السلوك والتصرف بشكل ما • ولكن نوع السلوك واتجاهه وقوته ومدى استمراره فسوف تتحدد بناء على طبيعة الشخص النفسية والظروف الاجتماعية والحضارية التى يعيش فيها .

(1) Ibid.

وعلى هذا الاساس نلمس فارقا اساسيا بين علم الاقتصاد والعلوم السلوكية فى نظرتها الى الظواهر الاقتصادية فبينما يعتبر علم الاقتصاد الظواهر الاقتصادية كالانفاق والادخار والاستثمار عمليات منفصلة عن طبيعة الافراد السلوكية فان العلوم السلوكية تنظر اليها على انها انعكاس للسلوك الانسانى ٠

الفصل الثانى

الســـلوك الاستهلاكى

Consumer Behavior

يمثل السلوك الاستهلاكى نوعا أساسيا من انواع السلوك الانسانى يمارسه كل منها مهما اختلفت بنا السبل وتنوعت مسالك الحياة والسلوك الاستهلاكى تعبير يلخص عملية شراء السلع والخدمات المختلفة التى يرى الافراد انها صالحة لاشباع رغباتهم واحتياجاتهم فيقررون شراء كميات معينة منها فى أوقات بذاتها ٠

ولقد ساعد التطور الاقتصادى فى معظم بلاد العالم والتوسع الانتاجى ـــ بفضل البحث والعلم والتكنولوجيا الحديثة ـــ على زيادة كميات وأنواع السلع والخدمات التى تعرض فى الاسواق فى أى وقت من الاوقات. وبذلك انتقلت اغلب الصناعات من مرحلة الاهتمام بالانتاج ومشكلاته production orientation الى مرحلة الاهتمـــام بالمســـتهلك ورغبـــاته Consumer orientation. ومحاولة اشباع هذه الرغبات .

ان المفهوم السائد بين كتاب الادارة والتسويق يوضح بجلاء ان المستهلك يلعب دورا خطيرا فى نجاح او فشل المشروعات الاقتصادية كما يلعب دورا اخطر فى نجاح أو فشل الخطط والسياسات الاقتصادية القومية. ان المستهلك يملك ان يتخذ احد قرارين كلاهما غاية فى الاهمية بالنسبة للمشروعات ووحدات الانتاج الاقتصادية ٠

١ ـــ ان يقرر شراء كميات معينة من سلع بعينها دون سلع اخرى وبذلك هو يقرر مدى النجاح او الفشل الذى يصيب اى مشروع اقتصادى ٠

٢ ـــ أن يمتنع عن الشراء كلية فى حالة عدم توفر السلعة التى يرغبها وبالتالى قد يؤدى الى انهيار سياسة اقتصادية ترغب الدولة فى تشجيعها ٠

ان النجاح فى العمل الانتاجى اذن يتطلب التعرف على رغبات المستهلك وتحليل العوامل المؤثرة على سلوكه الاستهلاكى والكيفية التى يتخذ بها قرارات الشراء (او عدم الشراء) حيث تمثل تلك المعرفة معلومات على جانب كبير من الاهمية للمخطط الاقتصادى أو لادارة الوحدة الانتاجية .

ان الاهمية القصوى التى يحتلها المستهلك فى المجتمع الحديث تتضح اذا علمنا ان النجاح النهائى لاى مشروع اقتصادى يتوقف على قدرته على انتاج سلعة أوخدمة تجد مستهلكا يقبل على شرائها. ان عمليات الانتاج والتمويل والشراء والتخزين وتعيين الافراد والموظفين وغيرها من الانشطة الادارية الحديثة كلها تتوقف فى نجاحها على قرار المستهلك بقبول أو رفض ما تسفر عنه تلك الانشطة من انتاج .

وعلى هذا الاساس تصبح دراسة السلوك الاستهلاكى وفهم حقيقة الدور الذى يلعبه المستهلك أمرا ضروريا لتفسير كثير من الظواهر والمشكلات الاقتصادية والاجتماعية كذلك تسهم دراسة السلوك الاستهلاكى فى تحديد اوجه الاختلاف او التشابه بين الحضارات المختلفة او بين اجزاء الحضارة الواحدة ٠

ان تفهم السلوك الاستهلاكى يعد ضرورة اساسية للادارة الحديثة فى المشروعات الانتاجية ٠ كما انه يعد امرا محتما بالنسبة للمخططين الاقتصاديين ومن هم فى مراكز السلطة بالنسبة لرسم سياسات الانتاج والتوزيع فى البلاد الاشتراكية ٠ ان هناك رأى شائع فى بعض البلدان الاشتراكية بأن المستهلك لا يمثل تلك الاهمية المنسوبة اليه فى المجتمعات الراسمالية حيث لا سبيل امامه الا قبول ماتقدمه اليه الدولة الاشتراكية من سلع وخدمات ٠ ولاشك ان هذا الرأى مردود عليه بأن المستهلك ولو لم يجد الا سلعة بعينها دون بديل واذا لم تكن تلك السلعة مقبولة منه فلا زال يملك حرية الرفض والامتناع عن الشراء الامر الذى يؤدى الى خسائر قومية كبيرة ، من هذا السبب نقول بأن المستهلك يلعب دورا أكثر خطورة فى المجتمع الاشتراكى حيث انه فى مثل تلك المجتمعات تكون قرارات الانتاج والتسويق مركزة فى جهاز التخطيط المركزى ٠ وبالتالى تصبح التكلفة الاجتماعية للخطأ فى تلك القرارات اعلى بكثير مما يحتمله المجتمع .

ونظرا لتلك الاهمية التى يحتلها المستهلك وخطورة تأثيره فى الحياة الاقتصادية للمجتمع ، فقد تعددت الدراسات التى هدفت الى تحليل سلوكه والتوصل الى مبادىء ومفاهيم حول هذا السلوك .

وفى هذا الجزء من البحث سنعرض لنوعين من هذه الدراسات :

١ ــ المدخل الاقتصادى لدراسة السلوك الاستهلاكى

٢ ــ المدخل السلوكى لدراسة السلوك الاستهلاكى

والهدف من هذا العرض ان نقوم الاسس التى يقوم عليها كل من المدخلين مع بيان اوجه الاختلاف او التشابه بينهما وبيان مدى صلاحية كل منهما كأساس لاتخاذ القرارات ورسم السياسات الاقتصادية والتسويقية سواء على المستوى القومى او على مستوى المشروع ٠

المبحث الاول

المدخل الاقتصادى لدراسة سلوك المستهلكين

Consumer Behavior in Economic Analysis

تختلف آراء الباحثين حول مدى صلاحية التحليل الاقتصادى لســلوك المستهلكين كأساس للدراسة والتطبيق فالبعض يعتقد ان الاقتصاد لا يهتم بدراسة كيف يسلك الناس بقدر اهتمامه ببناء نظرية تقوم على فكرة المنفعة الحدية وغيرها من المفاهيم الاقتصادية . (١) ويشترك بعض الاقتصاديين فى تدعيم الرأى القائل بان علم الاقتصاد لا يقدم نظرية عن السلوك الانســانى حيث أن الاقتصاد يهتم اساسا بسلوك السلع وليس سلوك الافراد (٢) .

وعلى العكس من هذا نجد هناك رأى يسود بعض الاقتصاديين بان علم الاقتصاد يحاول أن يصف الحقائق الفعلية عن السلوك الانسانى (٣) كما يذهب البعض الاخر الىرفض فكرة انالاقتصاد يهتم بسلوك السلع حيثيقول بأن السلع لا تكتسب معنى الا فى اطار اجتماعى ، وبالتالى تصبح العلاقات الاقتصادية فى نهاية الامر علاقات بين افراد يسلكون مسالك مختلفة اى ينتهى الامر بالاقتصاد الى دراسة السلوك الانسانى وليس سلوك الســلع والخدمات (٤) ٠

وبرغم الاختلافات فى الاراء بين الاقتصاديين وغيرهم من علماء السلوك ، فان الامر الواقع هو أن علم الاقتصاد قد كون نموذجا لدراسة سلوك المستهلكين ، وأن هذا النموذج كان له (وما يزال) تأثيرا كبيرا على تفكير رجال التسويق ومخططى السياسات الاقتصادية والتسويقية العامة ٠

وهدف هذا الجزء من البحث أن يستعرض الاسس التى يقوم عليها النموذج الاقتصادى للسلوك الاستهلاكى وبيان العوامل الداخلة فيه وكيفية التفاعل بينها ٠

---

(1) Lazarsfeld, P.F. (n.d.) « Some Historical Notes on the Study of Action ». quoted in Nicosia, F.M., Consumer Decision Processes, Marketing and Advertising Implications. Englewood Cliffs, N.J. Prentice — Hall, Inc., 1966, p. 49.

(2) Boulding, K.E. The Image. Ann Arbor, Mich. : University of Michigan Press, 1956, p. 82.

(3) Henderson, H. Supply and Demand. Chicago, Ill. University of Chicago Press, 1958.

(4) Seligman, B.B. Main Currents in Modern Economics. N.Y. Free Press of Glencol, 1962, p. 786.

النموذج الاقتصادى للسلوك الاستهلاكى

المستهلك فى النموذج الاقتصادى هو الفرد الذى تهدف تصرفاته الاقتصادية الى استهلاك السلع (أو الافادة من الخدمات) • ويتميز هذا المستهلك بالرغبة فى تحقيق أقصى منفعة . كذلك يقوم النموذج الاقتصادى على أساس دراسة سلوك المستهلك العادى average consumer الذى تنطبق أوصافه على أى مستهلك آخر •

ولقد ساد التفكير الاقتصادى مبدأ أساسى هو ارتباط الاستهلاك بالدخل • وعلى الرغم من اختلاف مفاهيم الدخل بين الاقتصاديين الا أن العوامل الاقتصادية بصفة عامة (مثل الاسعار ، نوع الدخل ، الثروة •••) كانت دائما موضع التركيز باعتبارها محددات الاستهلاك • وعلى هذا الاساس فان فرعا أساسيا من علم الاقتصاد هو الاقتصاد العام Macro-economics يحدد الاستهلاك باعتباره نتيجة للقوة الشرائية •

«the acquisition of goods and services is a function of the buyer's purchasing power».(1)

ومن ناحية أخرى فان فرع الاقتصاد المسمى الاقتصاد الدقيق Micro-economics يرى السلوك الاستهلاكى نتيجة التفاعل بين

(أ) معرفة المستهلك الكاملة بحاجاته ورغباته •

(ب) معرفة المستهلك الكاملة بالسلع والخدمات فى السوق ودرجة ملاءمة كل منها لاشباع حاجاته •

(ج) الدخل المتاح وأسعار السلع والخدمات وكيف يتم توزيع الدخل لتحقيق أقصى منفعة •

وبصفة عامة فان النموذج الاقتصادى للسلوك الاستهلاكى قد انتج ما يسمى « الرجل الاقتصادى » Economic Man حيث تركز أسلوب التحليل أساسا فى وضع الفروض assumptions عن حقيقة النفس البشرية ، ومن تلك الفروض تم استنباط عدد من القواعد أو المبادىء التى يعتقد أنها تصف سلوك المستهلك •

ويتميز الرجل الاقتصادى الذى افترضه الاقتصاديون بالصفات الاتية : (٢)

---

(1) Nicosia, F.M. Consumer Decision Processes. Marketing and Advertising Implications. Englewood Cliffs, N.J., 1966, p. 54.

(2) Edwards, W. The Theory of Decision Making. Psychol. Bulletin, 1954, pp. 380 - 417.

(أ) لديه معلومات كاملة عن كافة البدائل المتاحة أمامه وعن النتيجة المتوقعة outcome لكل بديل ٠

(ب) أن البدائل المتاحة أمامه مستمرة ومتصلة وقابلة للتجزئة الى أى ستوى ممكن ٠

(ج) أن المستهلك انسان رشيد Rational بمعنى انه يستطيع ترتيب الاشياء ترتيبا تنازليا حسب افضليتها بالنسبة له ، وانه يسعى الى تحقيق أقصى منفعة ٠

اخذا فى الاعتبار تلك المفاهيم السابقة نستطيع الان أن نصور النمـوذج الاقتصادى كالاتى :

١ ــ فى وقت معين ٠

٢ ــ المستهلك له سلم تفضيل محدد .

٣ ــ المستهلك لديه دخل (قوة شرائية)محدد ٠

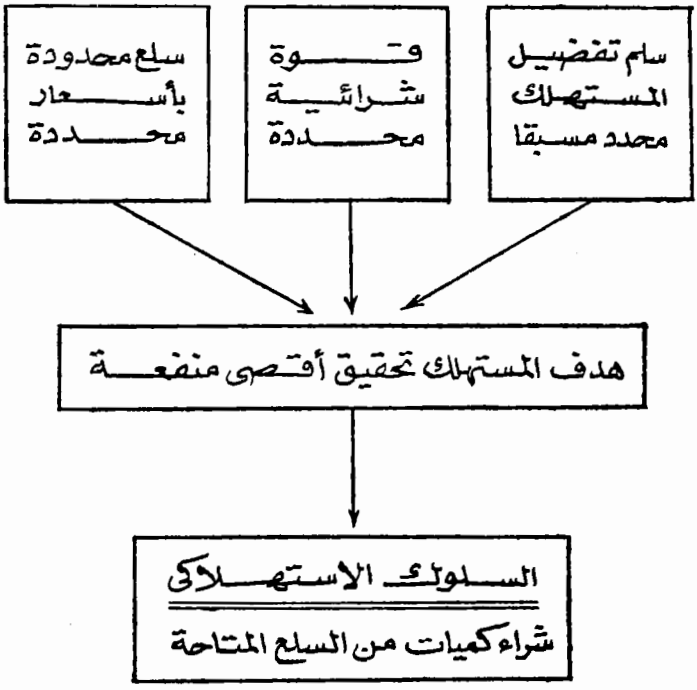
٤ ــ هناك مجموعة محددة من السلع متاحة فى السوق بكميات تقل عن احتياجات الافراد ٠

٥ ــ هناك أسعار محددة لتلك السلع ٠

٦ ــ المستهلك لديه هدف أساسى هو الحصول على أقصى منفعة .

وعلى هذه يصير السلوك الاستهلاكى أمرا واضحا حيث أن المستهلك فى أى وقت معين يكون لديه سلم تفضيل معين ، ودخل محدد . واذا أخذنا فى الاعتبار ندرة السلع المتاحة فى السوق ورغبة المستهلك فى تحقيق أقصى منفعة ، اذن يصبح من المحتم عليه أو يقرر شراء واستهلاك كميات من السلع المتاحة فى السوق ٠ والرسم التالى يوضح تلك العلاقات بين العوامل المؤثرة على السلوك الاستهلاكى كما يصورها النموذج الاقتصادى : (١)

(1) Nicosia, op. cit.



بالنظر الى النموذج الاقتصادى للسلوك الاستهلاكى نستطيع أن نحصر العوامل أو التغيرات الاساسية basic variables المؤثرة فى سلوك المستهلك فى الاتى :

١ ــ تفضيلات المستهلك preferences

٢ ــ الدخل أو القوة الشرائية endowment

٣ ــ دافع تحقيق أقصى منفعة maximization motive

٤ ــ الجو المحيط بالمستهلك environment

وسنحاول الآن أن نلقى نظرة أكثر تدقيقا فى تلك المتغيرات للتعرف على طبيعتها وأهميتها عن قرب ٠

١ ــ تفضيلات المستهلك Preferences

يقصد بالتفضيلات أن المستهلك قد حدد لنفسه بدرجة كبيرة من الدقة الاشياء التى يرغبها والاهمية النسبية لكل من تلك الاشياء وترتيبها ترتيبا تنازليا على أساس تلك الاهمية . مثال ذلك أن المستهلك يستطيع دائما أن يحدد الشىء

الذى يريده (أو يفضله أكثر من غيره) . فلو كان المستهلك فى موقف يتيـــح له الحصول على أى من السلعتين «أ» أو «ب» ، فان النموذج الاقتصادى يقرر أن المستهلك يكون قادرا فى كل حالة على الاختيار والمفاضلة واتخاذ قرار بشـــأن الحصول على « أ » أو « ب » بمعنى عدم وجود أى درجة من الغموض أو الشك فى تفضيله . ففى هذا المثال يقرر النموذج الاقتصادى أن المستهلك يستطيع دائما أن يحدد .

١ ــ أن يحصل على السلعة « أ » ويرفض « ب » .

٢ــ أن يحصل على السلعة « ب » ويرفض « أ »

٣ ــ أن يحصل على السلعة « أ » أو السلعة « ب » حيث أنهما تحققان ذات الاهمية بالنسبة له .

وعلى هذا الاساس نستطيع التعبير عن فكرة التفضيل بكونها عملية اختيار choice وبهذا المعنى فانها لابد وأن تكون صحيحة فى الظاهر .

If preference is operationally defined as choice, then it seems unthinkable that this requirement can ever be empirically violated.» (1)

واذا نظرنا الى فكرة التفضيل بهذا المعنى نجد أن النموذج الاقتصادى قد وضع عدة افتراضات تحدد طبيعتها كالاتى :

١ أ) أن التفضيلات مستقلة عن الظروف المحيطة بها . بمعنى أن المستهلك فى لحظة الاختيار لا يتأثر الا بتفضيلاته هو شخصيا دون النظر الى تفضيلات وتصرفات الافراد الاخرين . فالمستهلك اذن فى رأى النموذج الاقتصادى مستقل تماما فى تفضيلاته وبالتالى فى تصرفاته عن غيره من المستهلكين . ولاشك أننا لا نستطيع قبول هذا الافتراض خاصة على ضوء المعلومات والمفاهيم التى نتجت عن الدراسات الحديثة والتى تؤكد ظاهرة التفاعل أو الاعتماد dependence بين المستهلكين والتى تبين البعد الاجتماعى للسلوك الاستهلاكى حيث انتهى دوزنبرى (٢) مثلا الى ان الاستهلاك ظاهرة اجتماعية وأن المســـتهلك يتأثر فى تفضيلاته وتصرفاته بسلوك الاخرين بتأثير ما أسماه « تأثير العرض » «demonstration effect».

وعلى الرغم من أن فرض الاستقلال فى تفضيلات المستهلك عن تفضيلات غيره من المستهلكين يبدو غير صحيح منطقيا وبالاستناد الى نتائج بعض

(1) Edwards, W., op. cit p. 383.

(2) Duesenberry, J.S. Income, Saving, and The Theory of Consumer Behavior. Cambridge, Mass. Harvard Univ. Press, 1949.

الدراسات الميدانية (١) ، الا أننا نرى رجل الاقتصاد لازال يقدر الطلب الكلى على سلعة معينة بجمع طلب كل مستهلك وعملية الجمع Summation تلك تقوم على مبدأ الاستقلال ٠

(ب) الفرض الثانى الذى يصف تفضيلات المستهلك طبقا للنموذج الاقتصادى بانها غير محدودة unlimited . بمعنى أنه كلما زادت الكميه المشتراة والمستهلكة من سلعة معينة ، كلما ازداد رضاء المستهلك ٠ أى أنه ليس هناك حد أقصى لما يمكن أن تصل اليه عمليات الشراء ، الاستهلاك والاشباع ٠ وهذا الفرض يدعو الى قبول فكرة وجود أية قيود جسمانية أو نفسية تحد من قدرة المستهلك على الاستهلاك ٠ ولا شك أن هذا الافتراض أيضا لا يماثل الواقع حيث أثبتت بعض الدراسات الميدانية (٢) أن هناك حدود لما يمكن أن يصل اليه الاستهلاك ٠

(جـ) من ناحية أخرى فالنموذج الاقتصادى السلوكى الاستهلاكى يفترض أن تفضيلات المستهلك منتظمة ومرتبة ordered بحيث يستطيع فى أى موقف اختيار أن يحدد ما اذا كان يفضل « أ » على « ب » أو « ب » على « أ » أو أنهما سواء بالنسبة له . وهذا الافتراض يعارض المنطق البسيط والتجربة الماثلة أمام أى منا حين يتعرض لمواقف صراع conflict وتردد حيث لا يستطيع تحديد الشىء الذى يفضله بدقة ٠ كما أن هذا الافتراض يلغى عمليات البحث والمقارنة التى يقوم بها المستهلك عادة قبل ان يختار شيئا محددا ٠

(د) كذلك يفترض النموذج الاقتصادى أن تفضيلات المستهلك ثابتة ومترابطة consisteni بمعنى انه لو كان المستهلك يفضل سلعة كالشاى على سلعة أخرى مثل البن ٠ من ناحية أخرى هو يفضل البن على المياه الغازية ، اذن فالنموذج الاقتصادى يفترض أنه لابد أن يفضل هذا المستهلك الشاى على المياه الغازية ٠ ونستطيع أن نرمز لهذه العلاقات بالرموز الاتية :

المستهلك يفضل « أ » على « ب »

المستهلك يفضل « ب » على « ج »

اذن المستهلك لابد وان يفضل « أ » على « ج »

---

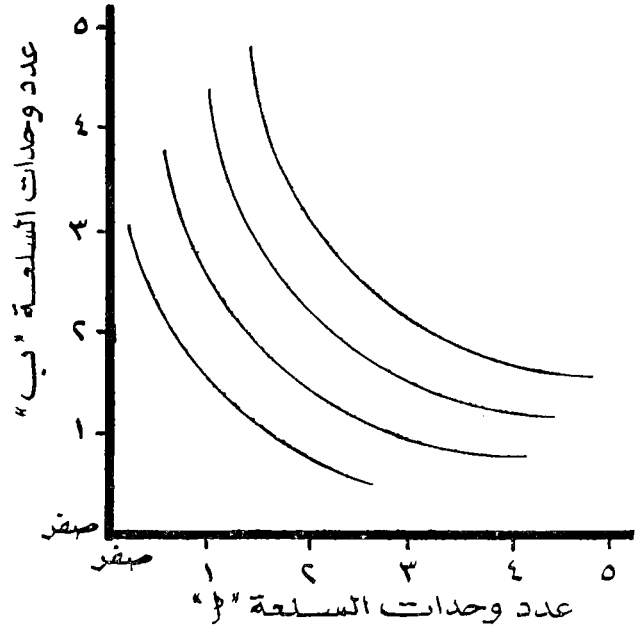
(1) Katz, E. and Lazarsfeld, P., Personal Influence. N.Y. Free Press of Glencoe, 1955.

(2) Alderson Associates, Inc., « Needs, Wants, and Creative Marketing », in Westing, J.H. and G. Albaum, eds. Modern Marketing Thought. N.Y. Macmillan, 1964, pp. 18 - 21.

معنى هذا الافتراض والذى يسبقه مباشرة ان المستهلك يعلم تفضيلاته دائما وفى كل الظروف والمواقف خاصة حين يواجه المستهلك بموقف يكون فيه أكثر من سلعتين اثنتين يختار بينهما · ان النموذج الاقتصادى لا يعترف بامكانية حدوث أى حالة من التردد أو الحيرة conflict بالنسبة للمستهلك فى مواقف الاختيار ·

(هـ) وأخيرا فان النموذج الاقتصادى يفترض أن تفضيلات المستهلك كاملة بمعنى شمولها لاى مزيج من السلع المتاحة · كذلك هو يفترض ان هناك معدل التبادل الحدى بين السلع يميل الى التناقص diminishing marginal rate of Substitution

أى انه اذا كان المستهلك يحصل على نفس القدر من المنفعة utility باستهلاك وحدة واحدة من السلعة «أ» وثلاث وحدات من السلعة «ب» أو باستهلاك وحدتين من السلعة «أ» ووحدتين من السلعة «ب» فان هذا يعنى ان زيادة الاستهلاك من سلعة معينة لابد وأن يقترن بانخفاض الاستهلاك من السلعة الاخرى المرتبطة بها للحصول على نفس القدر من المنفعة · وتلك الفكرة هى ما يعبر عنها باسم « منحنيات السواء » «indifference curves» والتى يمكن تمثيلها كما فى الشكل الاتى :



تلك هى الافتراضات التى وضعها النموذج الاقتصادى لتفسير طبيعة تفضيلات المستهلكين · ويلاحظ بصفة عامة أن هذه الافتراضات غير واقعية unrealistic وبالتالى تصبح قدرتها على تفسير السلوك الاستهلاكى والتنبؤ به محدودة ان لم تكن منعدمة .

٢ ــ الدخل أو القوة الشرائية Endowment

يمثل الدخل أو القوة الشرائية قدرة المستهلك على شراء السلع والخدمات المتاحة ويعبر عنه عادة بوحدات نقدية • وفى النموذج الاقتصادى يعتبر الدخل القيد الاساسى على قدرة الفرد الاستهلاكية ، اذ المستهلك يتصرف وفقا لهذا النموذج فى حدود ميزانية Budget محددة • ونلاحظ فى هذا الصدد أن مفهوم الدخل income قد آثار جدلا بين الاقتصاديين حيث نجد كينز مثلا يعتبر الاستهلاك دالة مباشرة للدخل الفردى أو ما يعبر عنه الدخل المطلق

absolute income hypothesis

$$C = f(y)$$

where Y = a given level of income

C = the expenditure on consumption out of that level of income.

وفى هذا الصدد نجد كينزيقول ••

«...men are disposed, as a rule and on the average, to increase their consumption as their income increases, but not by as much as the increase in their income (١)».

بينما نجد فريدمان (٢) ينادى بما يعبر عنه « بفرض الدخل الدائم »
Permanent income hypothesis

وفيه يرى أن الاستهلاك ليس دالة للدخل الحالى فقط بل ايضا للدخل المتوقع • من ناحية أخرى فان نوريس (٣) تتحدث عن الدخل الفائض بعد الوفاء بالالتزامات مثل ايجار السكن والنفقات الضرورية والاقساط المحددة • وبذلك فان عملية اتخاذ القرارات الحقيقية بالنسبة للاستهلاك ترتبط بذلك الجزء المتبقى من الدخل والذى تطلق عليه نوريس تعبير discretionary income

---

(1) J.M. Keynes, The General Theory of Employment, Interest, and Money. Harcourt, Brace, N.Y. 1935, p. 96.

(2) Friedman, M., Theory of the Consumption Function. Princeton, N.J. : Princeton Univ. Press, 1957.

(3) Norris, R.T. The Theory of Consumer's Demand. New Haven : Yale Univ. Press, 1952.

٣ ـ الدافع لتحقيق أقصى منفعة Maximization Motive

يفترض النموذج الاقتصادى ان المستهلك يسعى فى تصرفاته الاستهلاكية مدفوعا بالرغبة فى تحقيق اقصى درجة ممكنة من الاشباع لتفضيلاته المختلفة بشراء كميات معينة من كل من السلع والخدمات المتاحة . ولا شك أن وضع الامر بهذا الشكل يحدونا الى اثارة سؤال هام وهو هل يندفع المستهلك فى تصرفاته الاستهلاكية بقوة الرغبة فى تعظيم الاشباع أم بقـوة التفضيلات ذاتها ؟ ان النموذج الاقتصادى يشير الى ان المستهلك يتأثر فى قراراته الاستهلاكية بالرغبة فى تعظيم الاشباع وليس بقوة دفع التفضيلات ذاتها ٠

٤ ـ الجو المحيط بالمستهلك Environment

يشير تعبير الجو المحيط بالمستهلك الى عنصرين هما :

(أ) السلع والخدمات المتاحة ٠

(ب) أسعار تلك السلع والخدمات .

تلك هى العناصر الاساسية التى تكون النموذج الاقتصادى للسـلوك الاستهلاكى ، ونعتقد الان اننا فى موقف يسمح لنا بابداء بعض الملاحظات على هذا النموذج (١) .

١ ـ حيث أن السلع والخدمات محددة given بمعنى ان المستهلك لا دخل له فى تكوينها ولا يستطيع التأثير فيها ، كذلك حيث أن تفضيلات المستهلك بالنسبة لتلك السلع والخدمات هى الاخرى محددة من ذلك يمكن أن نستخلص أن عملية شراء كميات معينة من تلك السلع والخدمات والمدى الذى يمكن التوصل اليه فى اشباع تفصيلات المستهلك ، يتحددان وفقا للتفاعل بين عاملين هما :

(أ) دخل المستهلك أو قوته الشرائية .

(ب) أسعار السلع والخدمات الموجودة .

٢ ـ كذلك يمكن أن نستخلص أن القيمة الحقيقية لدخل المستهلك أو قوته الشرائية انما تتوقف على مستوى أسعار السلع والخدمات أو على التغير فى مستوى الدخل بغض النظر عن مستوى التفضيلات ٠

---

(1) Nicosia, F.M. op. cit. pp. 60 - 62.

٣ ــ أن السلوك الاستهلاكى يمكن النظر اليه اذن على انه عملية حساب منطقية تهدف الى تحديد التوزيع الامثل optimum allocation لدخل المستهلك المحدد على السلع والخدمات الموجودة والمحددة بالاسعار ٠

٤ ــ أن اعتبار السلع والخدمات موجودة فعلا أو محددة given يلغى من الاعتبار عملية البحث search التى يقوم بها المستهلك عادة للتعرف على أنواع السلع والخدمات المتاحة

٥ ــ يلاحظ أن النموذج الاقتصادى يركز على عملية تحديد الكمية المشتراه باعتبارها هى السلوك الاستهلاكى ، بينما يلغى عمليات التفكير واتخاذ القرارات والرضاء أو عدم الرضاء التى تترتب على مواقف الشراء ٠

٦ ــ بالرغم من أن النموذج الاقتصادى يعطى أهمية كبيرة لمفهوم التفضيلات preferences باعتبارها متغيراً أساسيا فى عملية السلوك الاستهلاكى ، الا انه لا يقدم لنا أية معلومات عن مصدر تلك التفضيلات ولا مكوناتها أو التغيرات التى قد تطرأ عليها خلال الزمن نتيجة للخبرة والتعليم learning ، كما انه يغفل بيان أثر السياسات والانشطة التسويقية كالاعلان ووسائل الترويج الاخرى التى تهدف أساسا ــ كثيرا ما تنجح فى ذلك ــ الى تغيير تفضيلات المستهلكين بالنسبة للسلع والخدمات

٧ ــ ان النموذج الاقتصادى للسلوك الاستهلاكى يقصر الجو المحيط بالمستهلك على عاملين فقط هما السلع والخدمات الموجودة بالاسواق ، وأسعار تلك السلع والخدمات ٠ وبذلك فهو يغفل عوامل أخرى هامة من مكونات الجو المحيط بالمستهلك مثل الاعلانات ، المستهلكين الاخرين ، المعلومات عن السلع والخدمات الموجودة بأسواق أخرى وما قد تخلفه لدى المستهلك من توقعات expectations ، بالاضافة الى العديد من العوامل الاجتماعية والحضارية المختلفة التى تؤثر فى تفضيلات المستهلك وأساليب سلوكه .

٨ ــ أن النموذج الاقتصادى حين صور المستهلك العادى average consumer فانه غفل الفروق والاختلافات الفردية بين المستهلكين individual differences . وبذلك فان النموذج صور المستهلكين على انهم وحدة واحدة تتكون من عدد من المستهلكين المتجانسين a homogeneous whole بينما الادلة تشير الى أن السوق انما يتكون من مجموعات من المستهلكين غير متجانسة ولا مترابطة أى أنه

«a multidimensional heterogeneous market» (١)

٩ ــ أن النموذج الاقتصادى أغفل ذكر عملية التغذية الخلفية feed back بمعنى حصول المستهلك على معلومات عن مدى قدرة السلعة أو الخدمة التى

(1) Nicosia, op. cit, p. 62

اشتراها على اشباع رغباته وتفضيلاته · مثل تلك المعلومات قد تؤدى الى تدعيم السلوك reinforcement أى تأكيد صلاحيته وبالتالى يكرره المستهلك ، أو تؤدى الى اثبات فشله ومن ثم يعدل عنه المستهلك · تلك الحركية فى السلوك وتطوره لا نلحظ لها أثرا فى النموذج الاقتصادى ·

خلاصة القول بالنسبة للنموذج الاقتصادى للسلوك الاستهلاكى أنه يتصف بخاصتين تحدان من فعاليته كوسيلة لتفسير السلوك الانسانى فى مجال الاستهلاك ومن ثم التنبؤ به والتحكم فيه :

(أ) أن النموذج يقـــدم لنا تفسيرا ناقصـــا حيث يركز على المتغـــيرات الاقتصادية كالدخل والاسعار ، بينما يهمل المتغيرات النفسية والاجتماعية والحضارية المؤثرة على السلوك الانسانى · وحتى حين يتعرض النموذج لناحية نفسية كالدافع الى الاستهلاك نراه يضع فروضا غير حقيقية (غير واقعية) عن طبيعة الدوافع الانسانية ·

(ب) ان النموذج يقدم لنا تفسيرا مثاليا normative يصف ما يجب أن يفعله المستهلك الرشيد ، وليس ما يفعله المستهلك العادى فعلا ·

وتتركز الانتقادات الموجهة الى النموذج الاقتصادى لتفسير السلوك الانسانى فى أن الناس ليسوا بالقدر الذى افترضه النموذج من الكمال والانتظام فى سلوكهم وبالتالى فان منطق النموذج الاقتصادى يصبح من العسير أن لم يكن من المستحيل تطبيقه والاستفادة منه فى المواقف التى يتحتم على المستهلك فيها أن يختار بين أكثر من بديلين (١) .

ان النموذج الاقتصادى يغفل تماما امكانية تدخل دوافع المســتهلك واتجاهاته ، وعواطفه وتوقعاته فى عملية اتخاذ القرارات الاستهلاكية · من ناحية أخرى فان النموذج يلغى احتمال حدوث تعلم مما يؤدى الى أن يتصرف المستهلك تصرفات متباينة فى أوقات مختلفة بتأثير ذات المتغير الاقتصادى · أى ان العنصر الانسانى غائب تماما فى النموذج الاقتصادى والعمليات الذهنية والنفسية المؤثرة عليه ليست موضع اعتبار (٢)

من أجل تلك الانتقادات ومحاولة لتلافى نواحى الضعف فى النموذج الاقتصادى ، بادر عدد من الاقتصاديين خلال السنوات الاخيرة لتعديل هذا النموذج بجعله أكثر مطابقة للواقع وذلك بادخال العوامل الاخرى خلاف المتغيرات الاقتصادية ضمن النموذج · مثال ذلك جهود كاتونا (٣) لانشاء ما

(1) Edwards, op. cit.
(2) Robert, W. Pratt, Jr. Consumer Behavior : Some Psychological Aspects in Schwartz G. ed. Science in Marketing, N.Y. Wiley & Sons 1965, pp. 93 - 136.
(3) Katona, op. cit.

يسمى بعلم النفس الاقتصادى ودراسات غيره من الاقتصاديين • الا أن هذه الجهود المختلفة لم تنتج من جانب الاقتصاديين أكثر من أساليب جديدة بينما فشلت فى تقديم نظرية متكاملة للسلوك الاستهلاكى •

«...the creation of new techniques rather than theories has been in fact the major trend in economics since World War II (١) ».

لذلك كان لابد لعلماء السلوك الانسانى من غير الاقتصاديين أن يتصدوا لمهمة تقديم هذا التفسير المطلوب للسلوك الانسانى •

المبحث الثانى

المدخل السلوكى لدراسة سلوك المستهلكين

Consumer Behavior in the Behavioral Sciences

لقد أظهرت دراستنا فى الجزء السابق أن النموذج الاقتصادى للسلوك الاستهلاكى يركز على عدد من المتغيرات الاقتصادية economic variables باعتبارها المحدد لسلوك المستهلك ، كما انه يرجع هذا السلوك الى أثر عوامل خارجية لا تنبع من ذات الفرد environmental • وبسبب ما بدا من عدم صلاحية هذا النموذج الاقتصادى فى تقديم تفسير شامل وصحيح لظاهرة السلوك الانسانى فى مجال الشراء ، نرى أنفسنا نلتفت الى ميدان جديد للمعرفة الانسانية بدأ يتبلور ويتضح فى السنوات الاخيرة تحت اسم « العلوم السلوكية » • والعلوم السلوكية تعبير يقصد به العلوم الاجتماعية التى تركز أساسا على دراسة وتحليل السلوك الانسانى فى مظاهره المختلفة • وينطبق هذا التعبير على ثلاثة علوم هى :

(أ) علم النفس •

(ب) علم الاجتماع •

(جـ) علم الانثروبولوجيا (أو علم دراسة الانسان) •

وتهدف هذه العلوم السلوكية الى دراسة السلوك الانسانى من خلال الاجابة (أو محاولة الاجابة) على عدد من الاسئلة الهامة : (٢)

---

(1) Seligman, **op. cit.**

(2) Smelser, N. The Sociology of Economic Life. Englewood Cliffs. N.J. Prentice - Hall, 1963, pp. 22 - 23.

(أ) ما هى المشاكل العلمية الاساسية التى تواجهنا فى فهم السلوك الانسانى؟ ما هى مظاهر هذا السلوك وأشكاله التى يجب تفسيرها وفهمها؟ بصفة عامةيهدفالسؤالالىتحديد المتغيرات التابعة dependent variables فى السلوك الانسانى . أى الاشياء الواجب تفسيرها .

(ب) ما هى الاسباب أو العوامل أو المحددات التى تحكم نشأة وتطور **المتغيرات التابعة؟ كيف يمكن تفسير سلوك تلك المتغيرات التابعة والى أى العوامل يمكن الاستناد للوصول الى مثل هذا التفسير؟ بمعنى آخر فان هذه** التساؤلات تهدف الى تحديد ما يسمى بالمتغيرات المستقلة independent variablesالتى تفسر الظواهر المشاهدة .

(جـ) وأخيرا هناك سؤال هام عن طبيعة العلاقات بين المتغيرات التابعة والمتغيرات المستقلة؟ ما هى الاهمية النسبية لكل من المتغيرات المستقلة؟ وكيف يتفاعل عدد من المتغيرات المستقلة والتابعة لتقديم فرض معين يفسر الظواهر السلوكية المشاهدة ·

ولقد عبر أحد الباحثين عن هدف العلوم السلوكية بقوله « يهدف علماء السلوك الى محاولة فهم طبيعة الانسان من خلال الافعال والتصرفات التى يقوم بها » (١) · أى انه على العكس من علم الاقتصاد الذى يرى فى السلوك الانسانى انعكاسا لاثر المتغيرات الخارجية المتعلقة بالجو المحيط بالفرد ، فان العلوم السلوكية تفترض أن السلوك الانسانى ينبع بفعل التفاعل بين عاملين أساسيين :

(أ) الفرد individual

(ب) البيئة أو الظروف المحيطة Environment

ولذلك فحيث تنعكس طبيعة الانسان على سلوكه ، فان العلوم السلوكية تحاول استخلاص العلاقات بين العوامل والمتغيرات المكونة للانسان (نفسيا واجتماعيا وحضاريا) وبين أنماط السلوك التى يأتيها ·

وعلى الرغم من ازدياد النشاط الفكرى والبحث العلمى المنظم فى مجال العلوم السلوكية ، أنها لم تزل تعانى من بعض المشكلات التى قد تقلل من امكانية التوصل الى مفهوم شامل وموحد لحقيقة السلوك الانسانى فى مجال الاستهلاك · وأهم تلك المشكلات ما يلى :

١ ـ أنه على الرغم من ضخامة الانتاج الفكرى والعلمى فى دراسات السلوك بصفة عامة ، الا أن السلوك الاستهلاكى على وجه التحديد لم يحظ باهتمام كاف من العلماء السلوكيين فى المجالات المختلفة · فبينما نجد علماء النفس وقد أسهموا بقدر واف فى دراسة السلوك الاستهلاكى، الا أن اسهام علماء الاجتماع والانثروبولوجيا ضئيل للغاية ·

(1) Nicosia, op. cit. p. 13.

٢ ــ ان جانبا كبيرا من الدراسات السلوكية فى مجال الاستهلاك قدتم فى الولايات المتحدة الامريكية لخدمة أهداف رجال التسويق والاعلان ، مما جعل الاهتمام هناك يتجه فى أغلب الاحيان الى تلمس الحلول لمشاكل تسويقية أو اعلانية محددة • دون أن يلقى التفكير النظرى theoretical اهتماما مماثلا •

٣ ــ ان تعدد فروع ومجالات العلوم السلوكية جعل هناك اختلافات كبيرة بينها من حيث المضمون الفكرى substant والاهتمام التطبيقى empirical وأساليب البحث والدراسة methodological مما جعل التوصل الى نظرية سلوكية عامة أو نموذج سلوكى موحد أمرا غير مستطاع حتى الان •

وبرغم تلك المشكلات الا أننا نستطيع أن نحدد على وجه الدقة عدد من الافتراضات الاساسية التى تقوم عليها العلوم السلوكية فى مجال الاختيار واتخاذ القرارات • كذلك سوف نقدم عددا من النماذج السلوكية التى تعالج موضوع السلوك الاستهلاكى • وأخيرا نقدم تصورا لنموذج متكامل يفسر عملية التصرف والسلوك فى مجالات الاستهلاك •

الفروض الاساسية للعلوم السلوكية

عن عملية اتخاذ القرارات

هناك شبه اجماع بين علماء السلوك أن العوامل المؤثرة على سلوك الانسان وكيفية اتخاذه للقرارات تنقسم الى مجموعتين رئيسيين هما :

١ ــ العوامل التى تصف الانسان متخذ القرار ذاته ويعبر عنها بالرمز I نسبة الى Individual أى الفرد •

٢ ــ العوامل التى تصف بيئة الفرد أو الجو المحيط به ويعبر عنها بالرمز E نسبة الى Environment. •

وعلى ذلك فان السلوك الانسانى فى الاتجاه السلوكى يتكون بفعل التفاعل بين هاتين المجموعتين من العوامل • فاذا عبرنا عن السلوك بالرمز B نسبة الى Behavior

$$B = f\ (I, E)$$

أى السلوك الانسانى = الفرد والبيئة فى تفاعلهما .

ولابد أن نشير هنا الى أن هذا التقسيم للعوامل المؤثرة على السلوك الانسانى الى مجموعتين لا يعنى أنهما منفصلتين عن بعضهما البعض . فهذا التقسيم ظاهرى لاغراض الدراسة والتحليل ، ولكن الواقع أن الفرد يؤثر فى البيئة ويتأثر بها وبالعكس فان البيئة تؤثر فى الفرد وتتأثر به .

وعلى هذا الاساس فان العلوم السلوكية تفترض وجود درجة من التلاحم والتفاعل بين الفرد والبيئة التى يحيا فيها ، وأنه نتيجة لهذا التلاحم ينشأ السلوك ويتطور · وبالتالى تصبح مهمة تفسير السلوك وفهمه هى فى الواقع عملية تحديد لمكونات الفرد ومكونات البيئة فى أى موقف من المواقف وبيان طبيعة العلاقات بينهما ·

بعض النماذج السلوكية العامة لدراسة السلوك (١)
General Models of Behavior

نقدم فى هذا الجزء نموذجين من النماذج العامة التى تحاول تفسير السلوك الانسانى بصفة عامة ، وبالتالى نستطيع تطبيقهما على السلوك الاستهلاكى باعتباره نمطا محددا من أنماط السلوك الانسانى · وفى دراستنا لهذين النموذجين سنقدم أولا مجموعة المتغيرات Variables التى يحتوى عليها كل منهما ، ثم نوضح ميكانيكية العلاقات التى تربط تلك المتغيرات ببعضها البعض Mechanism

النموذج الاول ـ نموذج مدرسة فرزبرج The Wurzburg School Model

ينسب هذا النموذج فى تفسير السلوك الانسانى الى مجموعة من علماء النفس الالمان والنمساويين أمثال Külpe, Bühler الذين كانوا من أوائل المهتمين بدراسة التفكير فى ظروف تجريبية فى مطلع هذا القرن · وقد حاول أعضاء هذا الاتجاه فى دراسة علم النفس اثبات أن العمليات الذهنية فى الانسان ليست مجرد أحداث عارضة بل هى عمليات منتظمة ، ومن ثم بدأ الاهتمام بدراسةالسلوك الانسانى وعلاقته بالعمليات الفكرية والذهنية واتخاذ القرارات ·

وقد انصب اهتمام هذه المدرسة فى علم النفس الى دراسة السلوك الانسانى كظاهرة مشاهدة والتعمق الى المحددات والانشطة الفكرية والذهنية التى تختفى وراء هذا السلوك الظاهر ·

وبناء على دراسات تلك المجموعة اتضح أن عمليات السلوك تتحدد بتأثير المتغيرات التالية :

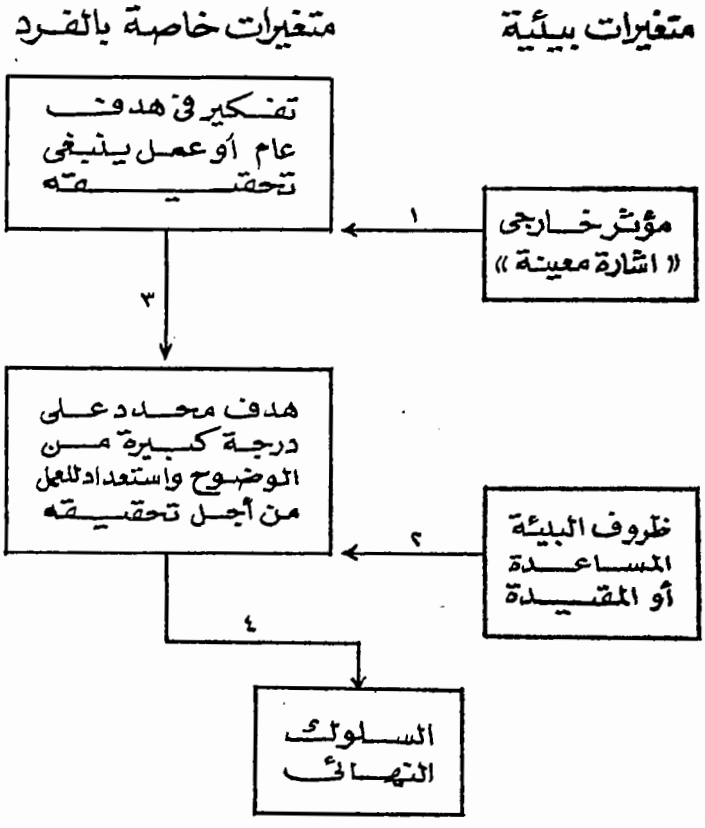
(أ) العمل Task أو الهدف goal الذى يسعى الفرد الى أداءه أو تحقيقه ·

(1) Humphrey, G., Thinking : An Introduction to Its Experimental psychology. N.Y. Science Editions, Wiley, 1963.
Nicosia, F.M. op. cit, pp. 11 - 90.

(ب) استعداد الفرد أو مدى رغبته فى أداء العمل أو تحقيق الهدف ٠

(جـ) الظروف المحيطة بالفرد التى قد تساعده فى الاداء وتحقيق الهدف أو قد تعوقه عن ذلك ٠

فاذا استخدمنا هذا النموذج فى تفسير السلوك الاستهلاكى،نجد أن ظاهرة الاستهلاك تتوقف على الهدف الذى يسعى اليه المستهلك ومدى استعداده أو رغبته فى القيام بنشاط لتحقيق هدفه ، والظروف المحيطة التى تحول الاستعداد للعمل الى عملية اختيار نهائية لسلعة أو خدمة معينة والشكل التالى يصور ميكانيكية العلاقات بين المتغيرات الثلاث التى حددها نموذج فرزبرج



اذا نظرنا الى الرسم السابق يمكن أن نتصور عملية السلوك على النسق التالى :

١ ــ الفرد لديه أهداف عامة يسعى الى تحقيقها ، وهو يكتسب أو يعلم عن تلك الاهداف باتصاله بالبيئة المحيطة

٢ ــ تعرف الفرد على ظروف البيئة المحيطة والامكانيات المتاحة لتحقيق هدفه واحتمالات النجاح أو الفشل فى هذا العمل يأتى من دراسته للجو المحيط به ٠

٣ ــ أخذا فى الاعتبار عوامل البيئة المحيطة ومعلومات الفرد عنها ، فان تفكيره فى الهدف العام يتحول الى رغبة محددة فى تحقيق هدف خاص أو بمعنى آخر تتحول الفكرة الى استعداد لاداء عمل محدد تحقيقا لهدف معين بذاته ٠

٤ ــ وبالتالى فان المرحلة الاخيرة هى أن يتحول هذا الاستعداد للعمل الى سلوك فعلى هو الذى نشاهده فى شكل شراء ماركة معينة بكمية محددة ٠

ويلاحظ على نموذج فرزبرج ما يلى :

١ ــ انه يجعل السلوك الانسانى محصلة للتفاعل بين مجموعتين من المتغيرات ، متغيرات تتعلق بالفرد هى الاهداف التى يسعى اليها ، ومدى استعداده للعمل لتحقيقها ٠ والمجموعة الثانية هى المتغيرات المتعلقة بالبيئة المحيطة به ٠

٢ ــ ان النموذج يصور عملية الوصول الى قرار لسلوك محدد على أنها عملية ذهنية واضحة ومنتظمة وليست عشوائية ٠

٣ ــ ان النموذج لا يقدم اشارة الى أثر السلوك الفعلى على الفرد من حيث رضاءه أو عدم رضاءه عن القرار الذى اتخذه ٠ أى أن النموذج يغفل عملية التغذية العكسية feed back والتى تؤدى الى اكمال تفسير عمليات السلوك الانسانى ٠

وبرغم هذه الملاحظة الاخيرة ، فان نموذج فرزبرج كان له تأثير كبير على الدراسات السلوكية حيث مال عدد من الباحثين الى الاستناد اليه فى اجراء دراسات ميدانية (١) على عينات من الافراد الحقيقية بعكس التجارب المعملية التى كان يجريها علماء النفس المنتمين الى مدرسة فرزبرج ٠

النموذج الثانى : نموذج الفعل الاجتماعى The «Social Action» Model

يقوم هذا النموذج على أساس التفكير والبحث الذى تبلور فيما يسمى « نظرية الفعل » Action Theory التى تنسب الى المفكر تالكوت بارسونز (٢) وبناء على نظرية بارسونز فان الفعل Act (أو ما نستطيع أن نطلق عليه السلوك) يتحدد وفقا للمتغيرات الاتية :

(1) Katona, G. The Mass Consumption Society. N.Y. McGraw - Hill, 1964. « Consumer Behavior Surveys and Marketing : A Point of view » in Psychological Research on Consumer Behavior. Ann Arbor, Michigan : Foundation for Research on Human Behavior, 1962, pp. 53 - 64.

(2) Parsons, T. The Structure of Social Action. N.Y. The Free Press of Glencoe, 1949.
Parsons, T. and E.A. Shils, eds. Toward a General Theory of Action. Cambridge, Mass.: Harvard Univ. Press, 1951.

(أ) الشخص ذاته الذى يفعل أو يسلك · Actor

(ب) هدف يسعى اليه الشخص · Goal

(جـ) موقف معين يبدأ فيه الفعل أو السلوك · Situation

ويقسم بارسونز الموقف الى جزئين :

١ ــ العوامل التى لا يسيطر عليها الشخص ولا يستطيع تغييرها وتمثل الشروط التى يجب مراعاتها فى سلوكه Conditions

٢ ــ الوسائل التى يعتمد عليها فى سلوكه ، أو عوامل الموقف التى يمكنه أن يسيطر عليها ·

(د) استعداد أو اتجاه مثالى للفعل أو السلوك

A normative orientation of action

بمعنى أن اختيار بديل معين للوصول الى الهدف ليس عملية عشوائية ولا هو يتوقف كلية على شروط الفعل (أى المتغيرات التى لا يسيطر عليها الفرد) ، بل أن الاختيار يتم أيضا بناء على اتجاه محدد سابقا بما يعكس ارادة الفرد فى عملية السلوك · نخلص من ذلك أن السلوك ليس استجابة مطلقة من الفرد للشروط المفروضة عليه من الموقف المعين ، بل ان عنصر الارادة الفردية يلعب دورا هو الاخر فى تحديد نوع الفعل أو السلوك ·

ويلاحظ على نموذج « الفعل الاجتماعى » أو نموذج بارسونز ما يلى :

١ ــ أن هناك انعكاسا لعنصر الوقت فى النموذج بمعنى أن الفعل أو السلوك يحدث خلال الزمن حيث يشيرتعبير الهدف الى حالةمستقبلة.والنموذج بهذا المعنى يضمن حركية السلوك وتطوره ·

٢ ــ أن النموذج يفسر السلوك على أنه عملية شخصية subjective · فالفرد يرى الموقف ويفهمه من وجهة نظره الشخصية · وعلى هذا الاساس فالنموذج يغفل الكيان الجسمانى للفرد فى عملية السلوك ويركز على « النفس » أو « الذات » باعتبارها هى مصدر السلوك والفعل ·

«the scheme considers as an actor not the actor's physical organism, but the actor's «self» or «ego». (١)

(1) Nicosia, F.M., op. cit, p. 83.

٣ ـ ان النموذج يحتوى على عنصر يعكس احتمال خطأ الفرد فى اختيار الفعل أو السلوك المناسب . وينشأ احتمال الخطأ هذا من تعدد البدائل التى يمكن للفرد الاختيار والمفاضلة بينها ، كما ينشأ من عنصر الاستعداد أو الاتجاه المسبق للسلوك بشكل معين ٠

بعض نماذج السلوك الاستهلاكى :

Consumer Behavior Models

استعرضنا فى المبحث السابق نموذجين لتفسير السلوك الانسانى بصفة عامة وان كنا قد اكتشفنا صلاحيتهما للتطبيق فى حالة السلوك الاستهلاكى. ولكن ما يعيب النموذجين السابقين هو انهما لا يأخذان المستهلك كأساس للدراسة والبحث بل موضع الاهتمام هو الفرد بصفة عامة اياكان الدورالذى يلعبه ٠

على العكس من هذا نجد عددا من الباحثين الذين جمعوا الى جانب المعرفة بعلم النفس وغيره من العلوم السلوكية ، معرفة بالاقتصاد والتسويق ومشاكل الاستهلاك . لذا فقد أخرج لنا هؤلاء العلماء نماذج محددة لتفسير السلوك الاستهلاكى بصفة خاصة وبالتالى فان الفائدة التى قد تعود من وراء تلك النماذج بالنسبة للتطبيق فى مجالات التسويق والاعلان تكون اكبر وسوف نعرض فى هذا الجزء بعض هذه النماذج موضحين ما يحويه كل منها من متغيرات تفسر السلوك فى عمليات الاستهلاك ٠

١ ـ نموذج كاتونـا The Katona Model

جمع جورج كاتونا لفترة طويلة المعرفة النفسية والاقتصادية فقد شغل منصب استاذ الاقتصاد وعلم النفس بجامعة ميتشجان الامريكية ، كما شغل منصب مدير البرامج بمركز بحوث الاستقصاءات التابع لنفس الجامعة . ومن خلال هذا المزيج والتداخل بين مفاهيم ونظريات الاقتصاد وعلم النفس، أنتج كاتونا وجهة نظر جديدة قوامها ان العمليات الاقتصادية تنشأ مباشرة من السلوك الانسانى وان هذه الحقيقة البسيطة لم تجد الاهتمام الكافى بها فى علم الاقتصاد الحديث ٠ وعلى هذا الاساس فقد جعل كاتونا لنفسه هدفا هو اعادة تفسير الظواهر الاقتصادية على اساس نفسى ٠ ولقد اخرج كاتونا عددا من الكتب والدراسات حوت نتائج البحوث الميدانية التى اجراها على مدى سنوات طويلة ولخص فيها وجهة نظره فيما اسماه « علم الاقتصاد النفسى » « Psychological Economics (١) ».

---

(١) للتعرف الى اهم اعمال جورج كاتونا أرجع الى قائمة اعماله الموضحة فى نهاية هذا المقال

وقد بدأ كاتونا برنامجا طويل الاجل للبحث فى السلوك الاقتصادى منذ ١٩٤٦ (١) الامر الذى ادى الى تراكم قدر كبير من المعلومات عن حقيقةسلوك المستهلكين وسوف نعرض الان لخلاصة تلك المعلومات ٠

تنطوى عملية السلوك على ثلاثة مجموعات من المتغيرات :

١ ــ المتغيرات التابعة dependent وهى تصف السلوك الظاهر او المشاهد أى الاستجابة response التى قد تأخذ شكل الشراء او الامتناع عن الشراء مثلا ٠

٢ ــ المتغيرات المستقلةindependentاو ما يمكن ان نطلق عليه المؤثرات الخارجية Stimuli وهى تنقسم الى فئتين (ا) مؤثراتاقتصادية مثلالدخل والموارد المالية التى يحصل عليها المستهلك وهذا النوع من المؤثرات يلعب دورا فى احد اتجاهين :

١ ــ المساعدة على السلوك اذا كان الدخل متوفرا مثلا .

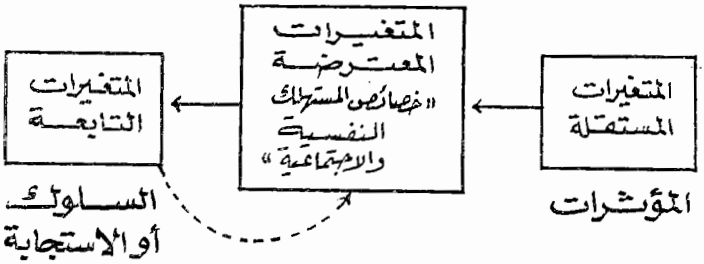
٢ ــ تقييد السلوك اذا لم تكن الموارد المالية كافية

اما الفئة الثانية من المؤثرات (ب) فهى المؤثرات العامة الاخرى خلاف المؤثرات الاقتصادية ويقصد بها كل ما يتعلق بالبيئة او الظروف العامة المحيطة بالمستهلك مثل المعلومات التى تصل اليه والاخبار التى يسمعها ٠ كذلك يدخل ضمن هذه الفئة أى تغير يحدث فى الظروف المحيطة بالمستهلك كارتفاع الدخل او تغير فى الموارد المالية او سرقة سيارة ٠٠

٣ ــ المتغيرات المعترضة intervening variables ويقصد بها كاتونا كل مكونات المجال النفسى والاجتماعى للمستهلك مثل الاتجاهات attitudes التوقعات expectations ، الدوافع Motives ، العادات habits وما الى ذلك وتلعب تلك المتغيرات المعترضة دورا اساسيا حيث تعمل على انشاء وتغيير العلاقات بين المتغيرات المستقلة والتابعة ٠ ولذلك كانت تسميتها بالمتغيرات المعترضة حيث انها تعترض الطريق بين النوعين الاخرين من المتغيرات وتتدخل فى تحديد نمط الاستجابة الذى يحدث نتيجة لمؤثر معين بالذات ٠

ويصور الرسم التالى طبيعة العلاقة بين تلك المتغيرات المختلفه :

(1) Economic Behavior Program of the Institute of Social Research. University of Michigan.



ويعبر عن هذه العلاقة رمزيا كالاتى :

$$R \longrightarrow O \longrightarrow S$$

حيث : استجابة او R = Response

الانسان او O = Organism

المؤثر او S = Stimulus

من ذلك نرى ان كاتونا يفسر السلوك (او الاستجابة) على انه محصلة التفاعل بين البيئة ممثلة فى المؤثرات التى يدركها الانسان ،وبين خصائص المستهلك النفسية والاجتماعية · ويلاحظ ان التفاعل بين المؤثرات البيئية والخصائص النفسية الاجتماعية للمستهلك يتم فى ظروف قد تكون مساعدة enabling أو معوقة constraining .

وعلى هذا الاساس يمكن ان نضع العلاقات بين هذه المتغيرات بشكل اكثر وضوحا كالاتى :

١ ــ تصل المؤثرات الى المستهلك بطريقة ما (قد يكون ذلك من خلال الاتصال بالافراد الاخرين او بالاتصال بالبيئة مباشرة) ·

٢ ــ تلعب المتغيرات المعترضة دورها لتحديد كيفية ادراك المستهلك وفهمه لطبيعة المؤثرات ·

٣ ــ بناء على المعلومات الواردة من الجو المحيط بالمستهلك ووفقا للكيفية التى فهم بها المستهلك تلك المعلومات فانه تتم عملية اعادة تنظيم للمجال النفسى والاجتماعى للمستهلك · بمعنى عملية تفكير يسترجع بها المستهلك خصائصه النفسية والاجتماعية ·

٤ ــ وخلال عملية التفكير تلك تبدأ المتغيرات المعترضة مرة اخرى فى شكل الدوافع والتوقعات والاتجاهات فى تحديد الاسلوب او السلوك الذى ينبغى على المستهلك اتباعه (الشراء مثلا او الامتناع عن الشراء) ٠

٥ ــ نتيجة للسلوك الفعلى يتم تعديل خصائص الفرد النفسية والاجتماعية أو تدعيمها .

من ذلك نرى انه على عكس النموذج الاقتصادى الذى يرجع السلوك الاستهلاكى الى تأثير المتغيرات الخارجية (الاقتصادية) فان نموذج كاتونا ــ مثله فى ذلك مثل النماذج السلوكية عامة ــ يرى ان السلوك الانسانى يتأثر جزئيا بالبيئة كما يتأثر بخصائص الفرد النفسية والاجتماعية . اكثر من هذا فان تأثر السلوك بالبيئة انما يتم وفقا للكيفية التى يدرك بها الشخص الظروف المحيطة به والمؤثرات البيئية من خلال خصائصه النفسية والاجتماعية والتى تلعب دورا اعتراضيا يحدد شكل التأثير الذى سيحدثه تعرض الانسان للمؤثرات الخارجية ٠

من ناحية اخرى فهناك فارق اساسى بين نموذج كاتونا والنموذج الاقتصادى ٠ ففى النموذج الاقتصادى نرى ان تفضيلات المستهلك محددة مسبقا ، كذلك الدخل محدد والسلع والخدمات واسعارها معينة (معطيات givens) وبالتالى فان السلوك يتقلص فى حقيقة الامر الى مجرد عملية شراء كمية معينة من السلع المتاحة ٠ معنى هذا ان النموذج الاقتصادى ينظر الى النتيجة النهائية ويعتبرها هى وحدة السلوك ٠ اى ان الدراسة تنصب على ما يسمى بالسلوك الجزئى molecular على العكس من هذا فان نموذج كاتونا ينظر الى السلوك فى مداه العام او ما يسمى بالسلوك الكامل molar بمعنى كافة الانشطة والجزئيات المكونة للظاهرة السلوكية ٠ من هذا نرى تركيز النماذج السلوكية على اعتبار السلوك عملية مستمرة وليست مجرد نشاط منفرد (١) ٠

ويقوم نموذج كاتونا على مبدأ آخر هو التعلم الانسانى learning . فالسلوك الانسانى ليس نتيجة للعوامل والمتغيرات الحالية فحسب، بل هو أيضا نتيجة جزئية لتجارب الشخص وخبراته الماضية ونتائج السلوك السابق ٠ اذ تختزن تلك المعلومات وتساعد على تشكيل خصائص الانسان النفسية والاجتماعية وبالتالى تؤثر على انماط السلوك المستقبل ٠ وفى هذا يقول كاتونا (٢) :

---

(1) Katona, G. Psychological Analysis of Economic Behavior. N.Y. Mc Graw - Hill, 1951, p. 29.

(2) Ibid.

«Learning, in the broadest sense of the term, is a basic feature of any organism. The human organism acquires forms of behavior, it acquires forms of action, of knowledge, of emotions. What has been done does not necessarily belong only to the past and is not necessarily lost. It may or may not exert influence on present behavior».

ويمكن اذن ان نلخص نموذج كاتونا فى انه يحدد ان الانسان بما له من خبرات، عادات متأصلة وتقاليد، اتجاهات ودوافع ، يتلقى المؤثر الخارجى أو يستقبله ، ثم يتولى فحصه وتحليله على ضوء تلك المتغيرات النفسية والاجتماعية · وبناء على فهمه للموقف تتحدد استجابته او سلوكه كرد فعل للمؤثر الخارجى · ويرى كاتونا ان السلوك الاستهلاكى يتم فى اطار عام تمثله الطاقة المالية للفرد (اى الدخل والثروة) هذا الاطار يمثل الحدود التى يتم داخلها الاستهلاك تبعا للتفاعل بين الفرد والبيئة ·

ويؤكد نموذج كاتونا اهمية المستهلك ذاته كمحدد لكيفية ادراك المؤثرات الخارجية وبالتالى محدد للسلوك · فالمعلومات التى تتفق ومدركات الفرد ومقوماته السيكولوجية كالاتجاهات والدوافع ، تصبح مؤثرات فعالة · بينما تلك المعلومات او المؤثرات التى تتناقض مع معتقدات الانسان ومدركاته لا تكون لها فرصة كبيرة فى التأثير على سلوكه · وفى ذلك يقول كاتونا (١) :

«What fits in or what is consistent with our predisposition has the best chance of influencing us».

(1) Katona, G. Rational Behavior and Economic Behavior. Psychological Review, September 1953, p. 314.

٢ ــ نموذج لازرسفيلد (١) The Lazarsfeld Model

يقوم هذا النموذج الجديد على افتراض أن عملية الاختيار تتحدد بفعل مجموعتين من المتغيرات :

ا ــ المستهلك (الفرد) ٠

ب ــ البيئــة

ويحدد النموذج المتغيرات المتعلقة بالفرد فى انها :

ا ــ الدوافع motives وهى عبارة عن قوى داخلية تحدد السلوك وهى تعكس حالات من التوتر tension او عدم التوازن disequilibrium داخل الانسان وبالتالى يصبح السلوك هو وسيلة التخلص من هذا التوتر او اعادة التوازن ٠

ب ــ الوسائل التى يستخدمها الانسان فى السلوك سواء كانت مادية مثل القدرات الجسمانية او معنوية كالمعرفة والقوى الثقافية للانسان ٠

اما المتغيرات المتعلقة بالبيئة فيحددها النموذج فى الاتى :

ا ــ السلع المتاحة وعلى وجه التحديد خصائص تلك السلع ومميزاتها ٠

ب ــ المؤثرات البيعية كالاعلان وخصائص متاجر البيع والمغريات التسويقية المختلفة ٠

ج ــ مؤثرات اخرى مثل رأى الاقتصاد او عوامل التقليد ٠

ويمكن استخدام هذا النموذج فى تفسير السلوك الاستهلاكى كالاتى :

فى وقت معين يتفاعل المستهلك مع مركب معين من المتغيرات البيئية وينتج عن هذا تغيير فى المجال او التركيب النفسى والاجتماعى للشخص كأن يغير رأيه نحو استهلاك ماركة بدلا من الاخرى ٠ وقد ينطوى التغيير على سلوك ظاهر او الاثنين معا . أى أنه بصفة عامة ينتج عن تفاعل المستهلك مع الظروف المحيطة به تغيير يحيله الى شخص جديد وهكذا فان استمرار تفاعل المستهلك مع البيئة ينتج سلسلة متتابعة من التغيرات فى تركيبه النفسى والاجتماعى أو فى سلوكه أو فيهما معا .

---

(1) Lazarsfeld, P.F. « The Art of Asking Why in Marketing Research » National Marketing Review, I, Summer 1935, pp. 26 - 38.

٣ ــ نموذج مارش وسيمون (١) The March and Simon Model

ان تصرفات الانسان فى مجال الشراء والاستهلاك تتحدد جزئيا على اساس مقوماته السيكولوجية الاساسية • وبالتالى فلكى نفسر هذه التصرفات تفسيرا سليما لابد لنا من دراسة التكوين النفسى للمستهلك • وقد قدم مارش وسيمون النموذج التالى كمحاولة لتفسير كيفية وصول المستهلك الى قرار استهلاكى فى حالة الرغبة فى تغيير ماركة السلعة التى تعود استهلاكها •

يقوم القرار فى هذا النموذج على اساس تفاعل المتغيرات التالية :

١ ــ ادراك المستهلك لوجود سلع أو ماركات بديلة .

٢ ــ ميل المستهلك للبحث عن ماركات بديلة •

٣ ــ مستوى الاشباع (الرضا) عن الماركة التى يستخدمها المستهلك حاليا •

٤ ــ توفر ماركات اخرى مقبولة يعرضها نفس البائع او بائعين آخرين •

٥ ــ الدافع وهو الرغبة فى تغيير الماركة •

ونستطيع ان نصور عملية اتخاذ قرار بتغيير ماركة السلعة المستخدمة كالاتى :

١ ــ المستهلك لديه رغبة desire لتغيير الماركة التى يستخدمها حاليا وقرار التغيير يتوقف على توفر هذه الرغبة

٢ ــ ان الرغبة فى تغيير الماركة الحالية تتوقف على درجة الرضا عن هذه الماركة بعد استخدامها فعلا •

٣ ــ ان درجة رضاء المستهلك عن الماركة المستخدمة فعلا تتحدد بناء على مستوى التطلعات الذى يصبو اليه level of aspirations او توقعاته عن قدرة تلك الماركة على اشباع حاجاته. وبالتالى فان درجة الرضا عن الماركة الحالية تحدد مدى البحث الذى يبذله المستهلك للعثور على ماركة بديلة أخذا فى الاعتبار ميله الطبيعى للبحث propensity to search

٤ ــ يتحدد مستوى تطلعات المستهلك بناء على خبرة المستهلك بالماركة الحالية والماركات الاخرى التى سبق له استخدامها كذلك يتحدد على اساس

(1) March, J. and Simon, H. Organizations. N.Y. Wiley, 1958 pp. 106 - 108.

توقع المستهلك للمنفعة التى ستعود عليه من تغيير الماركة ومدى ادراكه بوجود ماركات اخرى ٠

٥ ــ تتوقف قدرة المستهلك على ادراك الماركات الاخرى على مدى البحث الذى يبذله search وبمدى وفرة الماركات الاخرى

وعلى هذا الاساس يصل مارش وسيمون الى المبادىء التالية التى تحكم عملية السلوك الاستهلاكى ٠

١ ــ كلما كان مستوى التطلعات عاليا ، كلما قل مستوى الرضاء عن الماركة المستخدمة حاليا ٠

٢ ــ كلما قل مستوى الرضاء عن الماركة الحالية ، كلما زاد معدل البحث عن ماركات اخرى اخذا فى الاعتبار ميل المستهلك الطبيعى لبذل الجهد فى عملية البحث ٠

٣ ــ كلما زاد معدل البحث ، كلما كان ادراك المستهلك للماركات الاخرى اكثر (ولا يحده فى ذلك الا توفر تلك الماركات الاخرى) ٠

٤ ــ كلما كان ادراك المستهلك للماركات الاخرى اكثر ، كلما ارتفع مستوى التطلعات ٠

٤ ــ نموذج مورجان (١) The Morgan Model

ونقدم اخيرا النموذج الذى قدمه مورجان لتفسير السلوك الاستهلاكى وهو يوضح كيفية التزاوج بين معلومات ومفاهيم من العلوم السلوكية مثل علم النفس تتعلق بالدوافع ، خصائص الشخصية ، والتعلم مع مفاهيم اقتصادية كالدخل والموارد الاقتصادية ٠

ويوضح النموذج كيف ان شخصا معينا يواجه موقفا يتطلب منه الاختيار بين عدة طرق بديلة لاستخدام نقوده ٠ وقد يكون لدى هذا الشخص مشروعات وخطط عاجلة ومباشرة ولكن الى جانب هذا فان اتجاهاته وميوله تؤثر على طريقة اختياره ٠ ويمكن ان نعبر عن تلك الاتجاهات بتعبير « المنفعة النسبية المتوقعة » لكل بديل ٠

---

(1) Morgan, J.N., «A Review of Recent Research on Consumer Behavior» in Clark, L.H. ed., Consumer Behavior : Research on Consumer Reactions. New York Harper, 1958, pp. 93 - 219.

ويمكن النظر للمنفعة النسبية لاى بديل على انها مرتبطة بدرجة اشباعه لحاجات الفرد ورغباتـــه فالمنفعـــة المتوقعة هى اذن خلاصـــــة تقدير الفرد لامور ثلاثة :

١ ــ قوة الرغبة او الحاجة التى يشعر بها الفرد ٠

٢ ــ ادراك الفرد لاحتمال اسهام نتيجة القرار فى اشباع تلك الرغبة.

٣ ــ الاهمية النسبية لهذا الاسهام .

مثال ذلك ان شراء سيارة جديدة قد يشبع فى الفرد رغبته فى الظهور بمظهر اجتماعى متميز ، ولكن قيمة هذا الاجراء تتوقف على ما اذا كان الفرد يمتلك سيارة فعلا ام لا ٠ ففى حالة امتلاكه سيارة فعلا تقل قيمة شراء السيارة الجديدة عنهافى حالة عدم امتلاكه لسيارة اصلا ٠

من ناحية أخرى تتأثر عملية الاختيار بطبيعة الموقف والقيود المفروضةعلى المستهلك ، مثال ذلك الارتباطات السابقة نتيجة لقرارات قديمة .كذلكتؤثر مواهب المستهلك وقدرته على اتخاذ القرارات والحصول على المعلومات فى عملية الاختيار .

من ذلك نرى ان نموذج مورجان يحدد العوامل الاساسية المؤثرة فى السلوك الاستهلاكى فى الاتى :

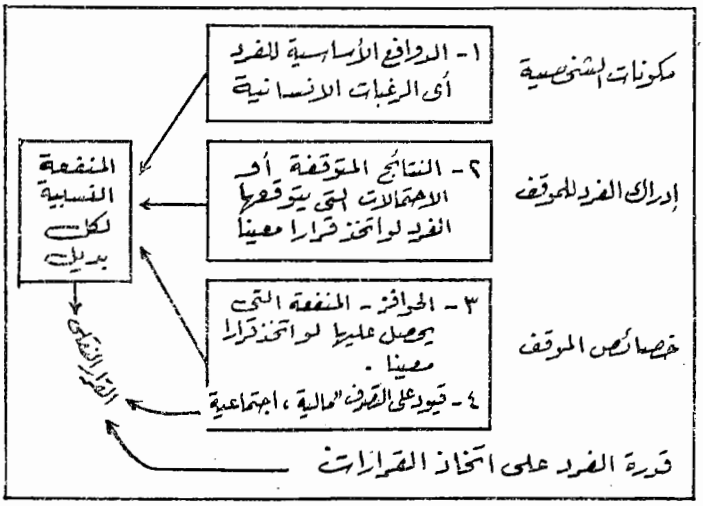
١ ــ مجموعة العوامل التى يتكون فيها المجال النفسى والاجتماعى للمستهك (الدوافع والرغبات ، الاتجاهات ، الميول ، الادراك) .

٢ ــ مجموعة العوامل التى تصف الموقف كما يدركه المستهلك وهى تتمثل فى ادراك الفرد لاحتمالات الاشباع التى يتوقعها لو اتخذ قرار معين وقيمة هذا الاشباع بالنسبة له ٠

٣ ــ العوامل الاقتصادية اى الموارد المتاحة للمستهلك وهذه قد تكون عاملا مساعدا أو معوقا للسلوك الاستهلاكى تبعا لمدى توفرها .

والشكل التالى يصور ميكانيكيـــة mechanism العلاقات بيـــن مجموعات العوامل السابقة :

نموذج مورجان للسلوك الاستهلاكى



بهذا نكون قد استعرضنا عددا من النماذج التى تحاول تفسير السلوك الاستهلاكى استنادا الى المفاهيم السلوكية . ويلاحظ على تلك النماذج انها تتميز عن النموذج الاقتصادى بكونها :

١ ـ تتضمن عددا اكبر من المتغيرات المستقلة عدا المتغيرات الاقتصادية فهى تحتوى على متغيرات تصف كلا من المستهلك والبيئة .

٢ ـ انها تهتم بدراسة كيفية التوصل الى اتخاذ قرار بشأن سلوك معين decision making process فليس الهدف هو وصف السلوك النهائى الظاهر overt behavior كما هو الحال فى النموذج الاقتصادى ، وانما الهدف هو تحليل عملية التفكير واتخاذ القرارات التى تسبق السلوك الظاهر .

٣ ـ ان النماذج السلوكية تهتم بدراسة التغيير فى السلوك change in behavior اى انها تأخذ الوقت time كعامل مؤثر وتتبع بذلك حركية وتطور السلوك .

الا اننا نلاحظ ان النماذج السابقة حين تبحث فى المتغيرات المتعلقة بالمستهلك قد اهتمت بالصفات والخصائص النفسية دون الصفات او الخصـائص الاجتماعية . لذلك نقدم فيما يلى عرضا لنموذج آخر يركز فى تفسيره للسلوك الاستهلاكى على البعد الاجتماعى فيه :

٥ ـ نموذج دوزنبرى (١) The Duesenberry Model

يؤكد دوزنبرى ان الفهم الحقيقى لطبيعة سلوك المستهلك يجب ان يبدأ باعتراف كامل بالصفة الاجتماعية لظاهرة الاستهلاك . ويقول دوزنبرى ان النظرية الاقتصادية تنادى بأن للانسان رغبات (أو تفضيلات preferences) لسلع معينة ولكنها لا تفسر نشأة أو مصدر تلك التفضيلات أو كيفية تغييرها . وهذه هى فى الحقيقة لب مشكلة الاستهلاك .

ويقدم دوزنبرى تفسيرا اجتماعيا لنشأة الحاجات الاستهلاكية وتغيرها يقوم على الفروض الاتيـــة :

١ ـ ان بعض السلع يتم شرائها لتوفير الحياة المادية أو الراحة المادية للانسان او للمساعدة فى القيام ببعض اوجه النشاط المقبولة اجتماعيا كاستخدام السيارات كوسيلة للانتقال مثلا . وعلى هذا الاساس يفترض دوزنبرى أن الافراد لا يرغبون فى سلع معينة بل هم يرغبون السـلع التى تخدم أغراضا معينة .

«people do not, for the most part, desire specific goods but desire goods which will serve certain purposes.» (٢)

٢ ـ ان أيا من الانشطة الاجتماعية التى يمارسها الانسان يمكن تأديته بأساليب مختلفة ، كما ان هناك سلعا متباينة يمكن استخدامها فى هذا السبيل . فالانتقال من مكان لاخر يمكن ان يتم بعدة طرق (المشى ، ركوب تاكسى ، ركوب سيارة خاصة) . من ناحية أخرى فان تلك السلع التى تصلح لخدمة نفس الغرض تختلف فيما بينها من حيث الجودة .

٣ ـ من وجهة نظر المستهلك فان بعضا من هذه السلع يبدو افضل او أحسن من غيرها فى خدمة غرض محدد . وهذا التميز قد ينشأ من أسباب فنية ، أو قد ينشأ بسبب ظاهرى غير أساسى مثل اختلاف المظهر بين السلع .

---

(1) James S. Duesenberry, Income, Saving and theory of Consumer Behavior Cambridge, Mass. : Harvard Univ. Press, 1949.

(2) Ibid.

٤ ــ أخيرا يفترض دوزنبرى أن هناك اتفاق واجماع بين جماهير المستهلكين على وسائل ترتيب السلع المختلفة التى تخدم غرضا واحدا من حيث الجودة ٠

وبناء على هذه الفروض فان نموذج دوزنبرى يقوم على أساس ان المستهلك حين يواجه بموقف يتطلب اتخاذ قرار استهلاكى فان حريته فى اتخاذ مثل هذا القرار تنحصر فى تغيير جودة السلع والخدمات التى يستخدمها لاى غرض من الاغراض ٠ اى ان المظهر الاخير للسلوك الاستهلاكى ليس شراء كميات معينة من السلع كما يفترض النموذج الاقتصادى وانما هو اختيار مستوى الجودة المطلوب فى حدود ميزانية المستهلك ورغبته فى الادخار من هنا يتضح البعد الاجتماعى لظاهرة الاستهلاك فالمستهلك يسعى دائما الى تحسين جودة السلع والخدمات التى يستهلكها ٠ ومصدر هذه الرغبة فى رأى دوزنبرى يتحدد كالاتى :

١ ــ ان طبيعة المجتمع الحديث تجعل الافراد المتفوقين اجتماعيا (الاكثر ثراء أو علما ، أو مركزا اداريا .....) يتميزون على غيرهم من افراد المجتمع ٠

٢ ــ ان هذا التميز ينعكس فى شكل مستويات معيشة اعلى وافضل من مستويات المعيشة السائدة فى المجتمع ٠

٣ ــ ان ارتفاع مستوى معيشة الافرد المتميزين فى المجتمع يتخذ شكل استهلاك سلع من جودة أعلى (مثلا استهلاك السلع المستوردة المرتفعة الاثمان) ٠

٤ ــ ان رفع مستوى المعيشة هدف اجتماعى فى حد ذاته يسعى اليه الافراد جميعا ٠

٥ ــ اذن يتحدد الطريق امام الافراد الذين يرغبون فى تحسين مستوى معيشتهم وذلك بالتمثل بأفراد الطبقات المتميزة اجتماعيا فى أنماط استهلاكهم ٠٠ اى يصبح استهلاك السلع الاعلى جودة هدف يسعى اليه المستهلك ويصبح استهلاك سلع من جودة أعلى هو مظهر السلوك وليس استهلاك كميات أكبر من نفس السلع كما يفترض النموذج الاقتصادى.

ويقع المستهلك فى هذه العملية تحت ضغط عاملين :

أ ــ ما يطلق عليه دوزنبرى تعبير «تأثير العرض» demonstration effect

اى اثر تعرض الشخص لسلع جديدة مرتفعة الجودة حيث يراها فى المتاجر أو يرى غيره يستهلكونها ٠

ب ـ رغبة الفرد فى الادخار

فحين يتعرض المستهلك لسلعة جديدة من جودة افضل مثل سيارة حديثة فاخرة فان ذلك يحدث فى نفسه درجة من عدم التوازن حيث يشعر بانخفاض مستوى السلعة التى يستخدمها حاليا وبالتالى يميل الى شراء السلعة الجديدة ولا يحده فى ذلك الا امكانياته المادية ورغبته فى الادخار · ولاشك انه كلما زاد تعرض الشخص للسلع مرتفعة الجودة كلما قلت مقاومتـــه وزاد ميله الى استهلاكها على حساب تقليل مدخراته ·

اى ان نمط الاستهلاك يتحدد فى رأى دوزنبـرى بنـاء علـى التفاعل interaction بين عامل التعرض للسلع الجديدة وبين رغبة الفرد فى الادخار · وبهذا فان مبدأ « تأثير العرض » يفسر التغير فى انماط الاستهلاك دون حدوث تغير فى الدخل أو الاسعار (وهو مالم يتعرض له النموذج الاقتصادى) · ذلك ان المستهلك حين يتكرر تعرضه للسلع الاحسن فانه يميل الى زيادة انفاقه الاستهلاكى للحصول على تلك السلع وذلك اما بالسحب من مدخراته السابقة او بالاقتراض والشراء بالاجل مثلا ·

ان رؤية المستهلك للسلع المتميزة فى جودتها تحدث فى نفسه اثرا بالاستياء من أنواع السلع التى يستخدمها هو . وكلما زاد معدل تعرضه لتلك المؤثرات كلما زاد فى نفسه هذا الاستياء واصبح المجال الوحيد للتخلص منه هو الحصول على السلع الافضل اى زيادة الانفاق الاستهلاكى ·

ويرتبط بأفكار دوزنبرى مفهـوم الجماعات المـؤثرة reference groups وهى الجماعات التى يستمد منها الفرد مثله وقيمه التى تحدد سلوكه بدرجة كبيرة دون ان يستلزم هذا وجوده فى علاقة مباشرة بتلك الجماعات

«...reference groups from which an individual may derive standards for his behavior. He may measure his performance with reference to that of a certain group even though he is not a member of that group (١)».

اى ان المستهلك يستلهم من تلك الجماعات المؤثرة انماطا للسلوك والقيم الاجتماعية بمعنى ان المستهلك يتأثر فى سلوكه بجماعات لا ينتمى اليهـــا ولا يتفاعل معها مباشرة بل هو يتخذ من قيم واتجاهات وأساليب سلوك جماعات معينة أساسا لتحديد سلوكه ومثلا يحتذيه هو فى تصرفاته · وتتجلى هذه الظاهرة بوضوح تام فى مجال الاستهلاك حيث يميل الافراد فى بعض الاحيان الى اتباع انماط الاستهلاك التى يتميز بها أفراد من جماعات معينة كالشاب الذى يتمثل باحد الممثلين فى أسلوب اختيار ملابسه او استعمال ذات السلع التى يستهلكها هذا الممثل وهكذا ··

(1) Katona, G. Psychological Analysis of Economic Behavior, op. cit., p. 39.

وبالاضافة الى هذه الجماعات المؤثرة اى التى يتطلع الفرد الى الانتساب اليها والتمثل بهافى سلوكه ، فان هناك انواع اخرى من الجماعاتالتىيتأثر بها المستهلك فى قراراته الاستهلاكية وانماط سلوكه منها :

١ ــ جماعات العضويةmembership groupsوهى الجماعات التى ينتمى اليها الفرد بحكم ممارسته لنشاط معين كالنقابات والجمعيات العلمية والنوادى والاتحادات كذلك تعتبر العائلة من اهم جماعات العضوية • وقد يكون الفرد عضوا فعالا فى تلك الجماعات أو قد يكون عضوا اسميا وقد تتعدد عضويته لاكثر من جماعة • وفى هذه الحالة تتوقف درجة تأثره على نوع عضـــويته ومدى التزامه بتقاليد واتجاهات الجماعة كما يتوقف السلوك على التفاعل بين اتجاهات الجماعات المختلفة التى قد ينتمى اليها الفرد •

٢ ــ الجماعات الطبيعية natural التى ينتمى اليها الفرد بحكم وجود خاصية معينة به.فالعمر أو الجنس أو التعليموالحالةالاجتماعية مثلا تقسم الافراد الى جماعات تشترك كل منها فى خاصية معينة مثال ذلك جماعة الاباء أو جماعة اساتذة الجامعات . كل من تلك الجماعات تلعبدورا فى التأثير على سلوك اعضائها . ويجب أن نوضح ان عضوية الفرد هناليست بالضرورة رسمية او مسجلة ولكنها عضوية طبيعيةاى ان الفرد بحكم كونه استاذا جامعيا فهو ينتمى الى جماعة اساتذة الجامعات ويتمثل فى سلوكه باتجاهات وآراء تلك الجماعة حتى ولو لم يكن يتصل مباشرة باعداد كبيرة منهم •

وأهمية فكرة الجماعات المؤثرة أنها تسهم فى تحديد السلوك الانسانى من خلال عاملين :

١ ــ ان الجماعة تؤثر على مستوى تطلعات الفرد aspiration level وبالتالى تسهم فى شعوره بالرضاء او الاحباط فاذا كان اعضاء الجماعة التى يتطلع اليها الفرد اكثر ثراء او ثقافة فان ذلك كفيل بشعور الفرد بالاستياء من نفسه ويجعله يحاول التمثل بهم •

٢ ــ ان الجماعة تحدد للفرد أنواع السلوك التى يمكنه اتباعها كما تحدد له أنواع السلوك التى يجب عليه تجنبها taboo

من هذا نرى أنه على خلاف النموذج الاقتصادى الذى ينظر الى المستهلك على أنه فرد منعزل ومستقل عن غيره من المستهلكين فان النموذج الاجتماعى يركز على أثر الافراد والجماعات الاخرى فى تحديد سلوكالفرد . وبذلكنصل الى نتيجةمحددة أن السوق لايتركب منعدد كبير منالافراد المنفصلين الذينلا تربطهم علاقات من أىنوع وبالتالى لايؤثرون ولا يتأثرونببعضهم البعض ، وانما السوق يتركب من مجموعات من الافراد تتفاعل مع بعضها البعض بالاتصـــالات communications والتأثير المتبادل .

لاشك اننا نستطيع الرجوع الى كتابات بعض المفكرين القدامى للبحث عن أصل هذا العنصر الاجتماعى فى الاستهلاك الذى لم يجد الاهتمام الكافى من النموذج الاقتصادى . مثال ذلك ان فبلن(١) كان يرى ان هناك عوامل أخرى تحدد الطلب والاستهلاك أكثر من مجرد الحاجات الفردية للانسان . فالاثرياء فى رأى فبلن يختارون انماط انفاقهم الاستهلاكى لكى يجسدوا مركزهم الاجتماعى والطبقى تجاه باقى أفراد المجتمع الامر الذى يحدو بالاخرين الى التمثل بهم . وهذا يقارب الى حد بعيد التفكير الذى وصل اليه دوزنبرى بعد سنوات وبمثل محاولة متقدمة لادخال العنصر الاجتماعى كعامل مؤثر فى قرارات الاستهلاك .

الا اننا نعتقد ان نماذج السلوك الاستهلاكى المختلفة لا تتضمن القدر الكافى من الاهتمام بالعوامل الاجتماعية حيث نرى ان النموذج المثالى لتفسير السلوك الاستهلاكى لابد وان ينظر الى المستهلكين على أنهم :

١ ــ مرتبين حسب ابعاد اجتماعية مختلفة أى تنظمهم طبقات وأجناس ومهن مختلفة .

٢ ــ ان المستهلكين ينتظمون فى تكوينات اجتماعية مختلفة .
«differentially involved in social structures» (٢)

٣ ــ انه نتيجة للاختلافات فى الابعاد والتكوينات الاجتماعية التى تنتظم المستهلكين ، فانهم يبدون استعدادات مختلفة للانفاق أو الادخار .

٤ ــ ان هذه الاستعدادات المختلفة للانفاق أو الادخار تنعكس على القيم والمعايير التى يستند اليها المستهلك فى تفضيله للسلع والخدمات التى تبلور وضعه الاجتماعى وترمز الى تكوينه الطبقى والمهنى .

وعلى هذا الاساس فانه فى النموذج المثالى لتفسير السلوك الاستهلاكى نرى أن المتغيرات التالية لابد وان تؤخذ فى الاعتبار (٣) :

١ ــ الجنس والعمر sex and age

فقد اتضح أن النساء يستهلكن أقل من الرجال ، كذلك الاطفال يستهلكون أقل من الكبار . والاختلاف ينصرف أيضا الى أنواع السلع والخدمات المستهلكة .

---

(1) Veblen, T., Theory of the Lessure Class. N.Y. Modern Library, 1934.
(2) Neil J. Smelser, The Sociology of Economic Life, Englewood Cliffs. Prentice - Hall, 1963, p. 96.
(3) Talcott Parsons and Neil J. Smelser, Economy and Society. Glencoe, Ill. : The Free Press, 1956, pp. 221 - 227.

٢ ــ درجة التحضر

ان قاطنى المدن يستهلكون أشياء تختلف فى كمياتها وأنواعها عن سكان المناطق الريفية ، كما أنهم يستندون الى معايير وقيم متباينة ٠

٣ ــ المركز المهنى Occupational status

تختلف انماط الاستهلاك ومحدداتها باختلاف المهنة التى ينتمى اليها الفرد ٠

كذلك هناك متغيرات اجتماعية هامة فى تأثيرها على السلوك الاستهلاكى منها :

١ ــ حجم العائلة family size

٢ ــ مرحلة نمو العائلة family life cycle (هل هى فى بداية تكوينها أم مستقرة) ٠

٣ ــ الملكية الشخصية وأنواع الاشياء المملوكة ٠

٤ ــ المركز الاجتماعى داخل الطبقة أو الجماعة ٠

تلخيص لنماذج السلوك الاستهلاكى

استعرضنا حتى الان عددا من النماذج التى تهدف الى تفسير السلوك الاستهلاكى وبالتالى التنبؤ به والمساعدة فى التحكم فيه والسيطرة عليه ٠ وسنحاول الان تلخيص تلك النماذج المختلفة فى عدة اتجاهات رئيسية ثم توضيح أهم مميزات وخصائص تلك النماذج .

١ ــ الاتجاه الاقتصادى The Economic Approach

ويقوم هذا الاتجاه أساسا على فكرة المنفعة utility وتفضيلات المستهلك consumer preferences ، وبالتالى فان قرارات الشراء تتحدد بناء على المنفعة التى يحصل عليها المستهلك من الكميات المشتراة ٠وينطوى هذا الاتجاه على عدة افتراضات هى :

(أ) أن المستهلك يستطيع ترتيب بدائل الانفاق المتاحة له وفقا لسلم تفضيل خاص به ٠

(ب) ان المستهلك لديه معلومات كاملة عن كل البدائل المتاحة ٠

(جـ) أن المستهلك له هدف واحد هو تحقيق أقصى قدر من المنفعة ٠

(د) أن السلع لا تتغير وهى قابلة للقسمة تماما ٠

ويحدد الاتجاه الاقتصادى متغيرين أساسيين ينسب الى التفاعل بينهما عملية اتخاذ القرارات هما :

(أ) دخل المستهلك أو قوته الشرائية ٠

(ب) أسعار السلع التى يريد شرائها ٠

وبهذا يصبح تفسير السلوك الاستهلاكى على النحو التالى :

أن المستهلك مدفوعا برغبته فى تحقيق اقصى منفعة ممكنة ، واخذا فى الاعتبار عدد السلع المتاح والمحددة الاسعار ٠ كذلك حيث أن تفضيلاته محددة وقوته الشرائية أو دخله محدد ، فان المستهلك يتجه الى شراء **كميات** من السلع المختلفة لاشباع تفضيلاته ٠

٢ ـ الاتجاه الاقتصادى النفسى The Psychoeconomic Approach

فى محاولة للتوفيق بين الاقتصاد وعلم النفس بدأ هذا الاتجاه مركزا على المستهلك ذاته وهادفا الى تحليل عملية اتخاذ القرارات التى يقوم بها المستهلك ٠ ويفترض هذا الاتجاه أن السلوك هو محصلة التفاعل بين **الفرد** (بما له من عادات ، اتجاهات ، ودوافع تكونت خلال خبراته السابقة) وبين البيئة أخذا فى الاعتبار حدود الدخل والموارد المالية التى يحصل عليها المستهلك .

وأهم المتغيرات التى تؤثر على السلوك هى :

(أ) متغيرات تصف البيئة مثل المعلومات عن تغير الدخل .

(ب) متغيرات تصف الفرد وهى مكوناته النفسية والاجتماعية .

والسلوك الاستهلاكى فى هذا الاتجاه يتم على النحو التالى :

يدرك المستهلك مختارا طبيعة البيئة والظروف المحيطة به ، وبناء على اتجاهاته ودوافعه ومكوناته النفسية والاجتماعية الاخرى ، فانه يميل الى الاستجابة للمؤثرات البيئية فى حدود موارده المالية ٠

ويضيف هذا الاتجاه أن قرارات الاستهلاك الماضية تؤثر على السلوك المستقبل للفرد بتأثير ظاهرة العلم learning • كذلك يرفض هذا الاتجاه المبدأ القائل بأن للمستهلك هدفا واحدا فقط هو تحقيق اقصى منفعة ، ويضع بدلا منه مبدأ تعدد الدوافع والاهداف ، بل ويقبل فكرة تناقض بعض تلك الاهداف وتعارضها فى بعض الاوقات • ويشير الاتجاه النفسى الاقتصادى الى أن المستهلك يميل الى تخطيط مشترياته وأشكال انفاقه المستقبلة وبالتالى يمكن الاعتماد على تلك الخطط أو نوايا الشراء intentions to buy للتنبؤ بالسلوك الاستهلاكى فى فترة قادمة •

٣ ــ الاتجاه الاجتماعى الاقتصادى The Socioeconomic Approach

يركز هذا الاتجاه على أن انماط الاستهلاك انما تحدد اجتماعيا حيث أن خصائص الهيكل الاجتماعى social structure تعطى أهمية أكبر للافراد المتفوقين مهنيا الذين يحصلون على دخول مرتفعة • وعلى هذا الاساس فان افراد المجتمع يميلون الى تقليد انماط الاستهلاك لهؤلاء المتفوقين والمتميزين اجتماعيا تطلعا الى تحسين مراكزهم الاجتماعية • ومما يساعد على تشجيع عملية التقليد الرغبة فى تحسين مستوى المعيشة الذى يعتبرهدفااجتماعيافى حد ذاته • ويرتبط تحسين مستوى المعيشة فى اذهان الناس اذن باستهلاك السلع الاعلى جودة •

وتتوقف قوة الدافع الى استهلاك السلع الاعلى جودة على درجة ومعدل تكرار تعرض الفرد لسلع افضل وأعلى جودة مما يستخدمه فعلا • كذلك يتم اتخاذ القرار باستهلاك السلع الاعلى جودة بناء على التفاعل بين :

(أ) درجة تعرض الفرد للسلع الافضل •

(ب) رغبة الفرد فى الادخار •

وذلك فى حدود قيود ميزانيته . وبالتالى فان هذه العملية تصور ايضا أثر التعليم learning وتكوين العادات habit formation

تقييم لنماذج السلوك الاستهلاكى

ان الهدف الاساسى الذى يسعى اليه المخطط الاقتصادى العام او الادارى المسئول عن رسم سياسات التسويق لوحدة اقتصادية معينة هو فهم السلوك الاستهلاكى واتخاذ هذا الفهم أساسا للتنبؤ بالسلوك واتخاذ الاجراءات الكفيلة بأن يتجه الاتجاه المرغوب •

واستنادا الى هذا التحديد فان تقييمنا لنماذج السلوك الاستهلاكى السابقة يوضح أن كلا منها على حدة لازال قاصرا عن ان يقدم العون الكامل لتحقيق الهدف المشار اليه وذلك للاسباب الاتية :

١ ـ بالنظر الى أن هذه النماذج تستند الى نظريات ومفاهيم من علوم مختلفة (اقتصاد ، اجتماع ، علم نفس) فان هناك اختلافات أساسية فيما بينها من حيث التركيز على والاهتمام بجوانب متباينة من الظاهرة ذاتها ٠

٢ ـ أن التعابير المستخدمة والمفاهيم التى تستند الها هذه النماذج ليست موحدة الامر الذى يؤدى الى حدوث تناقضات فى الفهم واختلافات فى التفسير مما يقلل من فاعليتها كاداة صالحة لتفسير السلوك ٠

٣ ـ تتباين تلك النماذج من حيث مستوى التحليل الذى تستند اليه ، منها ما يعالج السلوك الاستهلاكى الفردى ، ومنها ما يعالج السلوك الاستهلاكى لجماعات من الافراد ٠

٤ ـ تلك النماذج تعتبر عملية الشراء بمثابة نهاية السلوك فى حين أن الشراء قد يعقبه تصرفات هامة تؤثر فى السلوك اللاحق (١) ٠

٥ ـ أن هذه النماذج (خاصة النموذج الاقتصادى) لا تقدم تفسيرا كاملا لعملية اتخاذ القرارات التى يترتب عليها السلوك الظاهر النهائى ٠

وهذه الملاحظات لا تقلل من أهمية وفائدة تلك النماذج ، وانما تشير الى أنه لا زال هناك جهد مطلوب للوصول الى نموذج أكثر تكاملا ووضوحا فى تفسير ظاهرة السلوك الإستهلاكى ٠ وهذا ما سنحاول تقديمه فى المبحث التالى ٠

---

(١) يعالج فستنجر هذه الظاهرة فيما يسميه « عدم التوافق الذهنى » أى حالة القلق والتردد التى تصيب الشخص عقب شرائه لسلعة معينة وكيف ان هذه الفترة من القلق يكون لها آثار هامة على عمليات الشراء والسلوك الاستهلاكى اللاحق ٠ راجع فى ذلك ٠

Festinger, L. A Theory of Cognitive Dissonance. Stanford, Calif. Stanford Univ. Press, 1957.

نموذج شامل للسلوك الاستهلاكى

A Comprehensive Consumer Behavior Model

من خلال العرض السابق لنماذج السلوك الاستهلاكى اتضح لنا مدى الاختلاف والتباين بين تلك النماذج من حيث جوانب التركيز فيها وأساليب التحليل المستخدمة • الا أننا نستطيع أن نخرج منها بحصر للمتغيرات التى تؤثر فى السلوك الاستهلاكى ومن ثم نستطيع تنظيم معلوماتنا عن هذه الظاهرة وتنظيم علاقات تلك المتغيرات بعضها ببعض فى شكل نموذج شامل •

المتغيرات المؤثرة فى السلوك الاستهلاكى

يمكن تقسيم هذه المتغيرات أساسا الى مجموعتين :

(أ) المتغيرات المتعلقة بالمستهلك Actor variables

(ب) المتغيرات المتعلقة بالبيئة Environment variables

١ — المتغيرات المتعلقة بالمستهلك Actor variables

أولا : المتغيرات الفسيولوجية Physiological

وتلعب هذه المتغيرات دورا مزدوجا ، فمن ناحية هى تحتل بعض أنواع الدوافع المؤدية الى السلوك كالعطش والجوع والجنس • ومن ناحية أخرى هى تمثل عوامل مساعدة أو مقيدة للسلوك مثل القدرات الجسمانية والخصائص العصبية للفرد • وتلك تلعب دورا مهما فى تحديد كيفية ادراك المستهلك للمؤثرات البيئية من حوله وبالتالى يمكن أن تؤثر فى سلوكه أو قراره النهائى • الا أننا بصفة عامة لا نعتقد أن مثل هذه المتغيرات الفسيولوجية يمكن أن تؤثر تأثيرا خطيرا فى قرارات الاستهلاك حيث يواجه المستهلك بأنواع مختلفة من السلع كلها صالحة لاشباع رغبة فسيولوجية معينة وبالتالى نحن لا نرى سببا يدعو الى الاعتقاد بأن الاختيار هنا عشوائى بل انه غالبا يرتكز الى متغيرات أخرى أكثر أهمية كالاتجاهات والميول والتوقعات • من ناحية أخرى فان الناس يتشابهون الى درجة كبيرة من حيث التركيب الفسيولوجى ، ومع ذلك فهم يسلكون أنماطا متباينة من السلوك الامر الذى يؤكد أن المتغيرات الفسيولوجية لا تعتبر أساسا صالحا للتفسير ، بل الاصلح الاعتماد على المتغيرات النفسية والاجتماعية •

«...to explain differentiated behavior it would be more useful to build schemes that morphologically emphasize social psychological attributes.» (١)

(1) Nicosia, F.M. op. cit., p. 135.

ثانيا : المتغيرات النفسية الاجتماعية Socio - psychological

وتتعدد هذه المتغيرات بشكل ظاهر كما أنها تلعب دورا هاما فى تحديد :

(أ) ادراك الفرد للسلع والخدمات وخصائصها .

(ب) ادراك الفرد للمؤثرات البيئية كالاعلان مثلا ·

(جـ) تكوين رغبات المستهلك ·

(د) قرار المستهلك باستهلاك ماركة محددة ·

(هـ) ادراك المستهلك لنتائج الاستهلاك السابق وتحديد رد الفعل لديه ·

وأهم هذه المتغيرات ما يلى :

١ ـ الدوافع motives أى القوى المحركة والتى تتمثل فى الرغبات والحاجات التى يريد الانسان اشباعها ، أو الامور التى يريد تجنبها والبعد عنها ·

٢ ـ الاتجاهات Attitudes وهى الخصائص والمشاعر والافكار التى يكونها المستهلك تجاه سلع أو أشياء محددة وتصبح بالتكرار والتدعيم صفات مستقرة تؤثر فى سلوكه حيال تلك السلع أو الاشياء · وكلما تراكمت تلك الاتجاهات فى ذهن الفرد ، وكلما ازداد استرشاده بها واعتماده عليها ، فان قدرته على بحث الموضوعات وتحليلها تقل وبالتالى تصبح تصرفاته وأنماط سلوكه روتينية متكررة ·

٣ ـ خصائص الشخصية Personality Traits وهى الصفات التى تحدد استعداد الفرد للتفاعل مع الاخرين · أى هى مجموعة من الميول المستقرة والمتوافقة للاستجابة للافراد الاخرين بطرق واضحة ومتميزة (١) · مثال ذلك خصائص الكبرياء أو التواضع ، السيطرة أو الخضوع،المبادرة أو السلبية وما الى ذلك من خصائص تميز الفرد وتعكس أثر تفاعله مع بيئة اجتماعية محددة وخبراته وتجاربه السابقة من حيث النجاح أو الفشل فى اشباع حاجاته المختلفة ·

ثالثا : المتغيرات الفكرية Cognitive variables

وتضم هذه المجموعة من المتغيرات ما يلى :

١ ـ الادراك Perception

أى الطريقة التى يفهم بها الفرد البيئة المحيطة به ·

ومن المعلوم أن ادراك الفرد يتأثر بالاتى :

(1) Krech, D. and Crutchfield R. Theory and Problems of Social Psychology. McGraw - Hill, N.Y. 1948.

(أ) البيئة المادية والاجتماعية ٠

(ب) التركيب الفسيولوجى للفرد

(جـ) الرغبات والحاجات التى يشعر بها ٠

(د) تجاربه وخبراته السابقة ٠

٢ ــ التفكير Thinking

هو عملية التعقل والتدبر استعدادا لاتخاذ قرار معين ٠ ويختلف الافراد من حيث استعدادهم للتفكير وهم يتراوحون بين التفكير الواقعى realistic الذى يقوم على المنطق والتحليل ، والتفكير الخيالى Austric أى التفكير الخرافى الذى لا منطق له ولا أساس ٠

٣ ــ التعلم learning

أى تدبر الخبرات والمواقف السابقة والقدرة على تعديل أنماط السلوك بما يتلاءم مع نتائج السلوك السابق ٠

رابعا : المتغيرات البيئية Environmental

وتمثل المتغيرات البيئية الاطار العام الذى يتم فيه السلوك كما أنها تؤثر جزئيا على أسلوب تحديد السلوك الانسانى فى مجال الاستهلاك ٠ ونجد أن أهم المتغيرات البيئية هى :

١ ــ العلاقات التفاعلية بين المستهلكين Interpersonal Relations

وهذه تعكس أثر التفاعل بين المستهلك وغيره من الافراد ، وتأثير هذا التفاعل فى تشكيل اتجاهات الفرد وميوله ودوافعه من ناحية ، كذلك تأثيره على أنماط السلوك النهائية التى يبديها المستهلك ٠ ويرى نيقوسيا (١) أن هذه المتغيرات تحتل أهمية كبيرة لسببين :

١ ــ أنها مصدر للقيم ومعايير السلوك التى يسترشد بها الشخص فى سلوكه ٠

٢ ــ أنها مصدر للمعلومات والتأثير والاغراء ٠

٢ ــ وسائل الاتصال ونقل المعلومات

ويقصد بهذه المتغيرات وسائل الاتصال العامة mass media كالجرائد والراديو والتليفزيون ٠ وبالتالى فانه من خلال تلك الوسائل العامة تنتقل

(١) Nicosia, F. M., op. cit, p. 137.

المعلومات والاغراءات الى المستهلك وتساعد فـى تحـديد سـلوكه الاستهلاكى (الاعلان مثلا) ٠

٣ ـ مواصفات السلع Product Attributes

ويقصد بها المواصفات الموضوعية للسلع objective وهى المميزات والخصائص المعلنة عن السلع والخدمات المتاحة للمستهلك وهى بذلك تعتبر عاملا من عوامل التأثير فى السلوك الاستهلاكى ٠ ونحن نفرق بين المواصفات الموضوعية ، وبين المواصفات الشخصية subjective أى التى يدركها الفرد من خلال نظرته هو وتفكيره واتجاهاته ٠ تلك الاخيرة لا تعتبر متغيرا بيئيا بل متغيرا شخصيا ٠

من ناحية أخرى فاننا نستطيع تقديم تلخيص للمتغيرات الاساسية المؤثرة على السلوك الاستهلاكى بصورة أخرى كالاتى :

١ ـ متغيرات فردية

ـ نفسية كالرغبات والدوافع ، الاتجاهات ، الادراك ، التعلم ، وخصائص الشخصية ٠

ـ اجتماعية كالمركز الاجتماعى الذى يشغله الفرد ، نوع الجماعات التى ينتمى اليها ، القيم والمعايير التى يؤمن بها ، وطبيعة العلاقات التى تربطه بالافراد الاخرين ٠

ـ حضارية وهى تعكس المناخ الحضارى الذى يعيش فيه الفرد وخصائص هذا المناخ وانعكاسه على الفرد فى شكل عادات وتقاليد وأساليب للتفكير .

٢ ـ متغيرات بيئية

ـ جغرافية تصف طبيعة البيئة الجغرافية التى ينتمى اليها الفرد ٠

ـ اجتماعية ، تصف حقيقة المجتمع الذى يحيا فيه ، هل هو مجتمع مفتوح تسهل الحركة بين طبقاته ، أم مجتمع مغلق ، هل تتوفر المعلومات ووسائل الاتصال بين فئات المجتمع المختلفة أم لا ؟

٣ ـ متغيرات اقتصادية

ـ خصائص وحدات الانتاج وما تقدمه للسوق من سلع وخدمات ٠

ـ خصائص السياسات والجهود التسويقية التى تقوم بها تلكالوحدات

ـ خصائص ومميزات السلع المتاحة .

ـ الدخل الذى يحصل عليه المستهلك ٠

ـ أسعار السلع والخدمات المتاحة ٠

٤ ــ متغيرات تتعلق بالزمن

ــ خصائص اللحظة الزمنية التى يتم فيها اتخاذ القرار وخصائص الاوقات السابقة ٠

ــ توقعات المستهلك للمستقبل واحتمالات التغير فى أى من المتغيرات السابقة كما يراها المستهلك ٠

والان نستطيع أن نقدم نموذجا يفسر ظاهرة السلوك الاستهلاكى استنادا الى تحديدنا لانواع المتغيرات المختلفة التى تؤثر فى هذه الظاهرة :

١ ــ كل مستهلك له مجموعة من الحاجات والرغبات التى يسعى الى اشباعها ٠ تلك الحاجات needs بعضها فطرى موروث كالحاجات الفسيولوجية الاساسية ، وبعضها مكتسب من تفاعل الفرد مع البيئة الاجتماعية التى يحيا بها ٠

٢ ــ بالنسبة لكافة أنواع الحاجات الانسانية سواء الفسيولوجية أو الاجتماعية والذاتية ، فان هناك أساليب ووسائل محددة تستخدم لاشباعها ٠ تلك الاساليب والوسائل هى السلع والخدمات التى تقدمها الوحدات الانتاجية المختلفة ٠

٣ ــ يحدد الفرد لنفسه مستوى معينا من الاشباع لكل حاجة من الحاجات التى يشعر بها وذلك من حيث :

(أ) أنواع السلع أو الخدمات الواجب استخدامها .

(ب) كميات السلع والخدمات الواجب استخدامها ٠

٤ ــ تلعب المتغيرات البيئية دورا هاما فى تكوين ادراك الفرد لهذه المستويات المطلوبة من الاشباع ٠ فالفرد هنا يعلم عن السلع والخدمات المتاحة من خلال الاعلان ووسائل التأثير الاخرى التى تتبعها الوحدات الانتاجية ، من ناحية أخرى هو يتعرض لهذه السلع والخدمات حيث يرى أفراد المجتمع الاخرين الذين يستخدمونها فعلا ٠

٥ ــ ولكن المستهلك قد يحصل على مستوى اشباع أقل من ذلك الذى يأمل فيه اما من حيث أنواع السلع والخدمات التى يستخدمها أو من حيث كمياتها ٠ وقد يرجع السبب فى هذا النقص الى :

(أ) أن الدخل الذى يحصل عليه لا يمكنه من شراء الانواع أو الكميات التى يرغبها ٠

(ب) أو أن الاسعار التى تعرض بها تلك السلع والخدمات تجعلها فى غير متناول يديه ٠

٦ ــ هذا الفارق discrepancy بين ما يسعى اليه المستهلك وبين ما يحصل عليه فعلا يجعل هناك حالة من عـدم التـوازن disequilibrium وبالتالى تخلق لدى المستهلك حالة من الاســتياء بنمط استهلاكه الحالى .

٧ ــ هذه الحالة من الاستياء أو عدم الرضاء تجعل المستهلك يبحث عن بدائل استهلاكية ٠ وفى عملية البحث هذه تعترضه المؤثرات البيعية الاتية من الوحدات الانتاجية المختلفة كلها تتنافس على التأثير عليه والاستحواذ عليه كمستهلك ٠

٨ ــ كلما كانت درجة عدم الرضاء كبيرة ، أى كلما كانت الفجوة بين ما يصبو اليه المستهلك وبين ما يحصل عليه كبيرة ، كلما كان معدل البحث عن بدائل أكبر ، وبالتالى كلما كان ادراك المستهلك للمزيد من السلع والخدمات أوضح ٠

٩ ــ يحصل المستهلك على معلومات عن السلع والخدمات الاخرى المتاحة ويعمل على تقييمها لاتخاذ قرار بشأنها آخذا فى الاعتبار ما يلى :

(أ) اتجاهاته وميوله ونتائج خبراته السابقة ٠

(ب) دوافعه ورغباته ومدى الالحاح الذى يشعر به لتغيير نمط استهلاكه

(جـ) تأثير المتغيرات الاجتماعية كرأى الاصدقاء ٠

(د) الموارد المالية المتاحة له والاسعار المعروضة بها السلع .

(هـ) توقعاته للزيادة أو النقص فى دخله وفى أسعار السلع والخدمات ٠

(و) توقعاته لمدى قدرة السلعة أو الخدمة البديلة على توفير مستوى الاشباع الذى يسعى اليه ٠

١٠ ــ بعد أن يتخذ المستهلك قراره بشراء سلعة أو استخدام خدمة معينة فانه يعمد الى مراجعة نفسه وتقييم نتائج هذا القرار على ضوء الاعتبارات الاتية:

(أ) مدى الاشباع الحقيقى الذى حصل عليه ٠

(ب) مدى قبول البيئة الاجتماعية التى يحيا فيها لهذا القرار .

(جـ) مدى اتفاق هذا القرار مع موارده المالية ٠

(د) مدى صحة توقعاته عن التغير فى الدخل والاسعار .

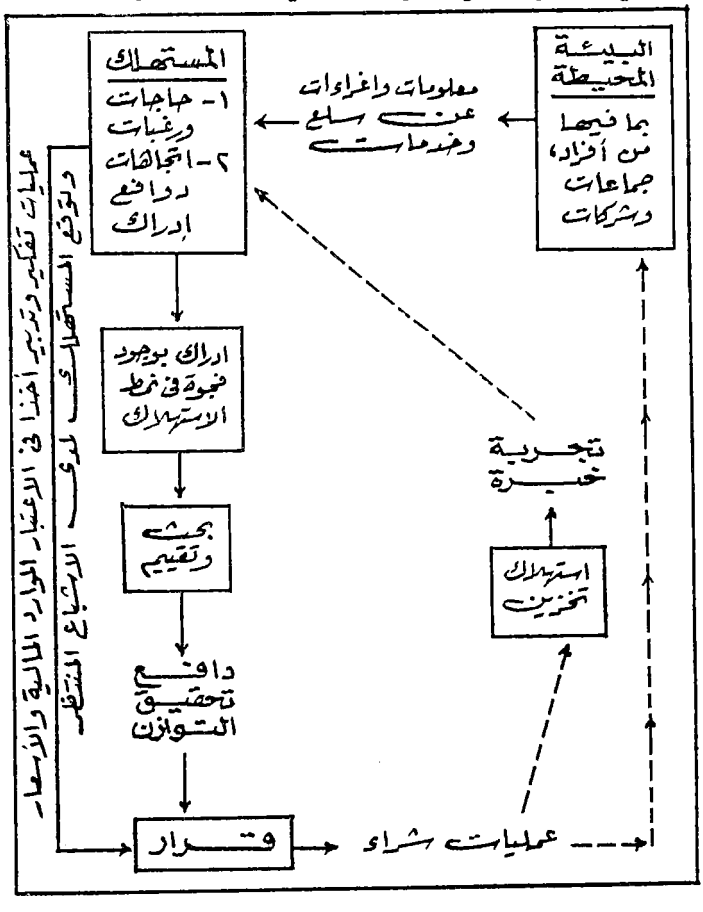
وبناء على هذا التقييم فان المستهلك قد يصل الى أى من النتائج الاتية :

(أ) أن القرار الذى اتخذه كان صائبا وبالتالى يتأكد للمستهلك صحة ادراكه بامكانيات تحسين مستوى استهلاكه وهذا يؤدى الى ارتفاع جديد فى مستوى التطلعات الامر الذى يحدث فجوة جديدة بين ما يصبو اليه وما يحصل عليه فعلا وتبدأ دورة جديدة من الاستياء والبحث واتخاذ القرارات ٠

(ب) يتضح للمستهلك أن توقعاته لم تتحقق ، وأن الفجوة التى يعانى منها لا زالت قائمة وهذا يدعو الى بدء دورة جديدة من الاستياء والبحث واتخاذ القرارات ٠

وهكذا نجد المستهلك فى حركة دائبة يسعى دائما الى تحقيق التوازن بين مستوى الاشباع المطلوب وبين مستوى الاشباع الفعلى ، وعادة عندما يصل الانسان الى حالة توازن عند مستوى اشباع معين أن يحدث تغيير اما فى رغباته وحاجاته ، واما فى الظروف البيئية المحيطة (مثل تقديم سلعة جديدة) ٠ هذا التغيير يؤدى الى اختلال التوازن وبدء دورة جديدة من السعى وراء اعادة التوازن مرة أخرى وقد يكون هذه المرة عند مستوى أعلى من الاشباع ٠

وعلى هذا يمكن أن نصور مراحل عملية اتخاذ القرارات الاستهلاكية كالاتى :



الفصـــل الثالث

الســـلوك التنظيمى

Organizational Behavior

تحتل التنظيمات الاقتصادية economic organizations أهمية كبرى فى النظم الاقتصادية الحديثة باعتبارها الاجهزة الرئيسية التى تتولى استغلال وتوجيه موارد المجتمع من أجل انتاج السلع والخدمات المختلفة التى ترضى حاجات الناس ورغباتهم على تباين مستوياتهم ٠

وتتمثل أهمية التنظيمات الحديثة من ضخامة الاستثمارات التى تسيطر عليها وبالتالى خطورة القرارات التى تتخذها وما يترتب على تلك القرارات من آثار اقتصادية واجتماعية بعيدة المدى ٠ من ناحية أخرى فان تطور الشكل التنظيمى لاغلب الوحدات الاقتصادية وانتقالها من شكل المشروع الخاص private enterprise الى شكل المشروع العـام public enterprise الذى يقوم على الملـكية العامة لوسـائل الانتاج ، قد أحـدث تطـورا مماثلا فى درجة وخطورة المسئولية الملقاة على عاتق تلك المشروعات العامة وما يتوقعه الناس منها من نتائج اقتصادية ٠

تلك الاهمية والخطورة التى تحتلها تنظيمات الانتاج الاقتصادية (شركات أو مؤسسات أو ما شابه ذلك من تسميات) ، تجعلنا نتساءل كيف يتم اتخاذ القرارات الاقتصادية فى تلك التنظيمات ، وما هى محددات السلوك التى تؤثر على اتجاهات النشاط والعمل فى تلك التنظيمات ؟

أى اننا لا زلنا نواجه نفس السؤال الذى حاولنا الاجابة عليه فى الجزء السابق الخاص بالمستهلك الفرد ، كل الفرق أننا نواجه تكوينا من نوع مختلف يطلق عليه التنظيم أو المشروع ٠ وما نحن بصدده الان هو التعرف على أسلوب التحليل والتفسير الذى اتبعه علماء الاقتصاد فى دراسة السلوك التنظيمى أو سلوك المشروع organizational Behavior ومقارنة هذا الاسلوب بما تشير به مفاهيم ومبادىء العلوم السلوكية محاولين التوصل الى رأى محدد فى مدى صلاحية وواقعية الاسلوب الاقتصادى كأساس لتفسير سلوك المشروع Firm behavior وبالتالى صلاحيته كأساس للتنبؤ بهذا السلوك والتحكم فيه ٠

المبحث الاول : النظرية الاقتصادية للمشروع

Economic Theory of the Firm

لقد درج الاقتصاديون على النظر الى المشروع (الوحدة الاقتصادية) على انه تنظيم يسعى أساسا الى الربح ويوجه سلوكه الرغبة فى تحقيق اقصى فارق بين الايرادات والنفقات • كذلك فان الاقتصادى ينظر الى السلوك التنظيمى فى المجالات الاقتصادية كالانتاج والاستثمار وتحديد الاسعار وغيرها من المشاكل الاقتصادية على أنه نتيجة للتحليل الحدى الرشيد marginal analysis الذى يسعى الى تحقيق التعادل بين النفقة الحدية marginal cost والايراد الحدى marginal revenue كوسيلة للتوصل الى الحل الامثل •

أى أن النظرية الاقتصادية للمشروع هى امتداد للنظرة الاقتصادية للمستهلك الفرد • فالاقتصادى (فى النظرية الاقتصادية التقليدية) يعتبر السلوك الاقتصادى للمشروع نتيجة لمؤثرات خارجية environmental variable مثل المنافسة وتكوين السوق وحالة الطلب • فالمشروع فى النظرية الاقتصادية انما يستجيب للمؤثرات الخارجية •

من هذا نرى ان المدخل الاقتصادى لتحليل السلوك التنظيمى يغفل دراسة العمليات والمؤثرات الداخلية التى تنشأ بحكم طبيعة التنظيم وتكوينه ونوعية الافراد الذين يعملون به ويرسمون سياساته •

وبشىء من التفصيل نجد أن النموذج الاقتصادى للمشروع يقوم على الاسس (او الافتراضات) الاتية :

١ ــ ان المشروع يتكون من وحدة متكاملة من الافراد وبالتالى فهو ينظر الى المشروع فى اجماله دون اعتبار للاجزاء المكونة له •

٢ ــ ان المشروع يسعى الى هدف رئيسى واحد هو الحصول على اقصى ربح ممكن profit maximization

٣ ــ أن المشروع يعمل فى سوق تتصف بالمنافسة الكاملة perfect competition

٤ ــ أن المشروع تتوفر له المعلومات الكاملة عن الاسواق ومايجرى فيها.

٥ ــ يفترض النموذج الاقتصادى ان القرارات التى تتخذ فى المشروع تترجم فورا الى عمل دون أية عقبات •

٦ ــ كذلك يفترض المشروع توفر الوحدة التامة والتجانس الكامل بين العاملين فى المشروع على اختلاف مستوياتهم واتفاقهم جميعا على هدف واحد هو تحقيق اقصى ربح •

٧ ــ يفترض النموذج الاقتصادى ان التفكير الرشيد القائم على معلومات كاملة وباستخدام أساليب التحليل الحدى هو الاساس الذى يعتمد عليه المشروع فى اتخاذ قراراته والمفاضلة بين البدائل المختلفة المتاحة أمامه ٠

ولعل أهم الفروض التى يقوم عليها النموذج الاقتصادى هو ذلك الخاص بتحقيق اقصى ربح The profit maximization hypothesis ٠ ولقد اثار هذا الافتراض كثيرا من الجدل والنقاش واختلفت حوله الاراء بين مؤيد ومعارض ٠ لذا سوف نخصص الجزء التالى لدراسة مستفيضة حول هذا الموضوع ومنها نتبين أمرين :

(أ) مدى صحة أو واقعية هذا الافتراض كتفسير للسلوك التنظيمى فى مجالات الاقتصاد والانتاج المختلفة ٠

(ب) البدائل أو التفسيرات الاخرى التى قدمها علماء ينتمون الى مجالات من المعرفة الانسانية خلاف علم الاقتصاد أساسا .

افتراض أقصى ربح كهدف أساسى للمشروع

تفترض النظرية الاقتصادية للمشروع أن هناك دافعا رئيسيا للسلوك التنظيمى هو الرغبة فى تحقيق أقصى ربح . ويذهب بعض الاقتصاديين الى اعتبار تحقيق اقصى ربح من الاهداف العظمى للمشروع ان لم يكن الهدف الوحيد للمشروعات الاقتصادية (١) ٠ ومن الامثلة على التفكير الاقتصادى القائم على افتراض اقصى ربح ما يلى :

١ ــ نظرية الثمن تقوم على أساس افتراض مشروع يسعى الى تحقيق الربح الاقصى ويعمل فى سوق يتصف بالمنافسة الكاملة ، وبناء على هذين الافتراضين تقدم نظرية الثمن تفسيرا لكل أوجه النشاط الاقتصادى للمشروع ٠

٢ ــ وحتى فى حالات المنافسة غير الكاملة ، نجد أن نظرية الثمن الحديثة لا زالت تقبل افتراض الربح الاقصى كدافع وراء محاولات تقييد الانتاج ، تجميد الاسعار ، وتنويع المنتجات التى تلجأ اليها المشروعات الاقتصادية (٢) ٠

٣ ــ كذلك نجد أن نظرية الاجور تحدد أن المشروع يحقق اقصى ربح حين تتعادل الانتاجية الحدية للعمل مع الاجور المدفوعة ٠

واذا انتقلنا الى النظرية الاقتصادية القائمة على مبادىء التخطيط المركزى فحيث نجد الوظيفة الادارية وقد انتقلت من مستوى ادارة المشروع الى أجهزة

---

(1) C.A. Hickman and M.H. Kuhn, Individuals, Groups and Economic Behavior. N.Y., The Dryden Press, 1956.

(٢) المرجع السابق ص ٥٢ .

التخطيط المركزية ومن ثم فان مبدأ تحقيق أقصى ربح قد لا يكون له مكان فى مثل هذا التنظيم الاقتصادى العام • الا أن التحليل العميق يوضح أن المديرين المسئولين عن تنفيذ الخطط الاقتصادية العامة قد يكونوا مدفوعين فى تصرفاتهم الادارية بالرغبة فى تحقيق الربح باعتباره مصدرا لما يعود عليهم من مكافآت مادية أو تقدير أدبى واجتماعى • ومن ناحية أخرى فقد استقر التفكير فى موضوع الربح فى المجتمع الاشتراكى على مبدأ الربح المخطط planned profit ويعتبر مصدرا لاعادة الاستثمار والتمويل كما يتخذ أساسا لتقييم الانجازات الاقتصادية للمشروعات المختلفة • ومن ثم نصل الى الرأى بأن الربح لا زال يمثل ركنا أساسيا فى التفكير الاقتصادى مع اختلاف التفسير فى أساس الرغبة فى تحقيقه بين النظامين الرأسمالى والاشتراكى •

وبصفة عامة فان النظرية الاقتصادية للمشروع تقوم على بعض الفروض عن الدافع للسلوك التنظيمى ، ولكنها فروض ضمنية وحين يعبر عنها بشكل صريح نجدها تتبلور فى شكل أو آخر من فرض تحقيق أقصى ربح (١) •

الانتقادات الموجهة الى افتراض اقصى ربح

لعل جانبا آخر من النظرية الاقتصادية التقليدية لم يلق انتقادا وهجوما مثل ما حدث بالنسبة لافتراض سعى المشروع الى تحقيق اقصى ربح • وفيما يلى أهم الانتقادات التى وجهت الى هذا الافتراض :

١ ــ هل يقصدبتحقيق أقصى ربح ، الربح فى المدة القصيرة أمفى الاجل الطويل ؟ اذ لاشك أن محاولة تحقيق أقصى ربح فى الفترة القصيرة قد يكون على حساب الربح فى الاجل الطويل

٢ ــ حين تتحدث النظرية الاقتصادية عن رغبة المشروع فى تحقيق اقصى ربح فاى انواع الربح تقصد ، الارباح الصافية او الارباح المحاسبية ، ام الربح الاجمالى • من ناحية اخرى هل يشير تعبير الربح الى الارباح قبل او بعد الضرائب • وهكذا نجد ان فكرة الربح المطلوب تحقيق اقصى قدر منه غير واضحة ولا محددة •

٣ ــ كذلك يتساءل بعض الناقدين للنظرية الاقتصادية عن مصدر الرغبة فى تحقيق اقصى ربح وهل هو الربح من اجل المشروع ذاته ام الربح من اجل اصحاب المشروع ؟ ولا شك ان هذا التساؤل يلقى ظلالا من الشك على صلاحية النظرية الاقتصادية التقليدية للتطبيق فى حالة المشروعات العامة •

٤ ــ وهناك بعض الكتاب الذين هاجموا النظرية الاقتصادية التقليدية فى افتراضها بان تحقيق اقصى ربح هو الهدفالوحيد للمشروعبقولهم ان الربحوأن

(1) Hickman, op. cit., p. 53.

كان من اهداف المشروع الا انه ليس الهدف الوحيد ، بل هناك عدة اهداف يسعى المشروع عادة الى تحقيقها (١) وفى هذا الصدد يقول جول دين (٢) بأن السيولة هى الهدف الحقيقى التى يسعى المشروع الى تحقيقه وليس الحد الاقصى من الربح • فحينما يتعارض الربح مع اعتبارات السيولة تفضل الادارة تحقيق السيولة الكافية بغض النظر عن عامل الربح •

٥ ــ من ناحية اخرى فقد اوضحت الدراسات السلوكية الحديثة ان دوافع ورغبات المديرين الذاتية تلعب دورا اساسيا فى تحديد سلوك المشروع واتجاهات نشاطه وليس مجرد الرغبة فى تحقيق اقصى ربح . ويؤكد هذا الاستنتاج ظاهرة تركز الادارة فى المشروعات الحديثة فى ايدى المديرين المحترفين professional managers وهم غالبا ليسوا من اصحاب رأس المال ، ومن ثم ليست لهم مصلحة مباشرة فى تحقيق اقصى ربح لاصـــحاب رأس المال ، وانما تتبلور اهتماماتهم فى تنمية المشروع واستمراره وذلك تنمية لمراكزهم الشخصية وتدعيما لمستقبلهم . وقد أوضح بعض الدارسين ان من اهم الدوافع التى تحكم سلوك المديرين ومن ثم تسيطر على اتجاهات نشاط المشروع الحديث ما يلى (٣)

ــ الرغبة فى استقرار العمل

ــ الرغبة فى التفوق والتميز فى العمل

ــ الاستقلال والتحرر فى العمل واتخاذ القرارات

ــ التميز الاجتماعى

ــ الرغبة فى السيطرة على الاخرين

ــ الرغبة فى خدمة المجتمع

ــ الاحتياجات والرغبات الاقتصادية للمدير

ومن اهم الانتقادات التى وجهت الى فرض تحقيق اقصى ربح الذى تقوم عليه النظرية الاقتصادية عن المشروع ، ما أورده جول دين (٤) من أن المشروع الحديث يتعمد تحديد مستويات للربح اقل من الحد الاقصى وذلك للاسباب التالية :

---

(1) Fritz Redlich, «Business Leadership : Diverse Origins and Variant Forms », in **Economic Development and Cultural Change,** Vol. VI, April 1958, p. 187.

(2) Joel Dean, Managerial Economics, Englewood Cliffs, N.J. : Prentice-Hall, 1951, pp. 580 - 582.

(3) Williamson, O.E., The Economics of Discretionary Behavior : Managerial Objectives in a Theory of The Firm. Englewood Cliffs. N.J. : Prentice - Hall, 1964, p. 30.

(4) Joel Dean, **op. cit.,** p. 29.

ــ لتثبيط المنافسين من دخول ذات النشاط الذى يمارسه المشروع ٠

ــ ان تحديد مستويات للربح اقل من الحد الاقصى يعود على المستهلك بالمنفعة ويدعم مركز المشروع فى السوق ٠

وقد أجرى لانزيلوتى (١) وعدد من الباحثين دراسة عن أساليب وطرق تحديد الاسعار فى عدد كبير من الشركات الاميركية وخلصوا من تلك الدراسة ان مفهوم الربح الاقصى ليس من بين المعايير التى تتخذها تلك الشركات اساسا لتحديد اسعار منتجاتها ٠ وقد اوضحت تلك الدراسة ان اهداف التسعير فى عشرين من اكبر الشركات الامريكية تتضمن ما يلى :

ــ تحديد الاسعار بشكل يحقق معدل محدد من العائد على الاستثمار .

ــ تحديد الاسعار بهدف تثبيتها وتثبيت نسب الربح .

ــ تحديد الاسعار بما يحقق نسبة معينة من المبيعات فى السوق .

ــ تحديد الاسعار على أساس أسعار المنافسين .

ومن اهم نتائج تلك الدراسة انعملية التسعير تتم عادة وفقا لسياسة ادارية تحدد عددا من الاهداف وتفاضل بين اساليب تحقيقها فهى ليست عملية هدفها تحقيق اقصى ربح ٠

نخلص من هذا العرض للانتقادات الموجهة الى النظرية الاقتصادية للمشروع بأنها تقوم على اساس عدد من الفروض غير الواقعية عن طبيعة السلوك الانسانى للقائمين علىتلك المشروعات ، وانه بناء علىعدم واقعية تلكالفروض فاننا لا نستطيع تقبل ما تصل اليه من استنتاجات اى ان اسس تلك النظرية لا تقدم لنا تفسيرا سليما أو مقبولا لطبيعة السلوكواتجاهاتالنشاطفى المشروع الحديث خاصة اذا اخذنا فى الاعتبار درجة الانفصال الكبيرة التى حدثت بين الملكية والادارة فى تلك المشروعات فسواء كانت الملكية عامة أو خاصة ، ففى كلتا الحالتين يختص بالادارة فريق من المديرين المحترفين الذين تدفعهم للعمل والسلوك دوافع ورغبات مختلفة ليس من بينها ذلك الفرض الذى استندت اليه النظرية الاقتصادية للمشروع والخاص بتحقيق اقصى ربح ٠

والان يثور سؤال أساسى هل هناك اتجاهات بديلة تحل محل النظرية الاقتصادية للمشروع وتقدم تفسيرا أكثر واقعية للسلوك التنظيمى . سنجد الاجابة عن هذا السؤال فى القسم التالى الذى يهدف الى استعراض عدد من النظريات البديلة للمشروع والتى تشترك جميعا فى ناحيتين :

---

(1) Lanzilloti, R.F., « Pricing Objectives in Large Companies », American Economic Review, Vol. XLVIII, 5, Dec. 1958. pp. 922 - 923.

١ ـ انها جميعا ترفض فكرة تحقيق اقصى ربح كهدف اساسى او وحيد للمشروع الحديث ٠

٢ ـ انها تستند الى نتائج البحث والدراسة فى مجموعة العلوم السلوكية وعلوم الادارة الحديثة ٠

ا ـ نظرية ألشـــين Alchian وهدف البقاء (١) ٠

يعتبر ألشين ان المشروع انما هو نتاج البيئة التى يعمل بها ، وان الهدف الرئيسى للمشروع هو البقاء والاستمرار فى النشاط والنمو والتطور ٠ ويرى ألشين ان نجاح المشروع يقاس بالنتائج التى يحققها بغض النظر عن انواع الدوافع التى تحكم سلوكه ٠ وتقوم نظريته على اساس ان الربح الايجابى positive profit الذى يحققه المشروع هو علامة النجاح وليس الربح الاقصى ومن ثم فان المشروعات التى تحقق ارباحا موجبة هى التى تكتب لها الحياة والبقاء ، بينما تنهار المشروعات التى تحقق خسائر ٠ ولا شك اننا نستطيع تلمس اثر افكار داروين عن عملية « الانتقاء الطبيعى » و « البقاء للاصلح » فى نظرية البقاء لالشين ٠

ويرى الشين ان طبيعة الجو الذى يعمل به المشروع الحديث والذى يتميز بدرجة كبيرة من عدم التأكد تجعل مبدأ الربح الاقصى غير صالح كأساس لاختيار القرارات الادارية حيث لا تعلم الادارة ما هو مستوى الربح الاقصى ٠

ب ـ نظرية المبيعات القصـــوى

كبديل لمبدأ تحقيق اقصى ربح الذى تقوم عليه النظرية الاقتصادية الكلاسيكية نجد أن بومل(٢) يقترح ان المشروع الحديث يعمل بدافع تحقيق اقصى قدر ممكن من المبيعات sales maximization ويستند بومل فى تأكيد هذا الرأى ان تحقيق القدر الاقصى من المبيعات يوفر نتيجتين هامتين :

١ ـ زيادة الايراد الكلى ومن ثم تنمية الارباح

٢ ـ تحقيق الاهداف والرغبات الشخصية للمديرين الذين ترتبط مصالحهم برقم الاعمال ٠ اذ ان ما يحصل عليه المديرون من مرتبات ومكافآت يرتبط بصورة مباشرة بمستوى النشاط وحجم المبيعات وليس بالارباح ٠

وتقوم نظرية بومل على ان المشروع الحديث الذى يخضع لسيطرة المديرين المحترفين يسعى اساسا الى تحقيق مستوى معقول من الارباح ثم ينطلق بعد

(1) A. Alchian, « Uncertainty, Evolution and Economic Theory », Journal of Political Economy, Vol. LVIII, June 1950, pp. 211 - 221.

(2) Baumol, W.J., Business Behavior, Value and Growth. N.Y. : The Macmillan Company, 1959, p. 46.

ذلك فى محاولة زيادة المبيعات . ان اهتمام الادارة فى المشروع الحديث بتحقيق حد ادنى من الربح ينبع من رغبتها فى توفير الموارد الكافية لسد احتياجات المشروع المالية وسداد نفقاته ٠

وعلى ذلك فان هدف الادارة طويل الاجل وايضا هدفها فى الفترة القصيرة هو تحقيق اقصى قدر من المبيعات ٠ ويضرب بومل امثلة على مواقف نرى فيها المديرين يتعمدون الاسراف فى اوجه انفاق غير ضرورية او لازمة وذلك بهدف تخفيض مستوى الربحية الى المستوى العادى او المعقول وذلك تفاديا لالزامهم بتحقيق مثل ذلك المستوى المرتفع فى السنوات التالية ٠ ولعل فى تجربة بعض البلدان الاشتراكية ما يشير الى وجود ذات الظاهرة بين مديرى المشروعات العامة حين تحديد اهداف الوحدات التى يشرفون عليها حيث يعمدون الى تحديد تلك الاهداف عند مستويات تقل عن تلك التى يستطيعون تحقيقها فعلا ٠

وفى هذه النظرية نرى اثرا واضحا للدراسات السلوكية الحديثة التى ترى فى دوافع ورغبات المديرين الاسس الحقيقية لسلوكهم وانواع القرارات التى يتخذونها ٠ ومن ثم فان دراسة المشروع لا تكون بالاعتماد على فروض النظرية الاقتصادية التقليدية ، وانما تتركز الدراسة فى التعرف على محددات السلوك الفردى والجماعى لمديرى تلك المشروعات ٠

ج ــ نظرية التـــوازن

استنادا الى الافكار والمبادىء العلمية فى العلوم الطبيعية يقترح الاقتصادى بولدنج (١) نظرية للمشروع تقوم على اعتباره جهاز او تنظيم يسعى الى تحقيق هدف التوازن ، وان اى اخلال بتوازن المشروع يدفعه الى السلوك والتصرف فى اتجاهات مختلفة يقصد منها الى استعادة التوازن المرغوب ٠ ومن ثم فالمشروع فى نظرية بولدنج عبارة عن نظام متحرك ومتكامل يسعى دائما الى تحقيق التوازن كهدف طويل الاجل ٠ ويحدد بولدنج ان تصرفات المشروع المختلفة لا تصدر عن رغبة فى تحقيق اقصى ربح ممكن ولكن نتيجة لما يحدث فى تكوين ميزانيتها من اختلال بهدف اعادة التوازن الى الميزانية وتحقيق المستوى الامثل لمكوناتها . واستنادا الى هذه النظرية فان بولدنج يرى ان الادارة تتخذ مستوى معقولا من الربح كأساس لتوزيع الاصول والخصوم وفى حالة انخفاض الارباح عن هذا المستوى المعقول تبدأ عملية مراجعة ورقابة تنبه المشروع الى هذا الاختلال ، ومنها تبدأ عمليات تصحيح تهدف الى استعادة التوازن المرغوب ٠ كذلك يرى بولدنج ان هناك حدا اعلى للارباح التى يسعى المشروع الى تحقيقها اذا بلغه يميل الى الحد من نشاطه ٠ وبذلك نرى ان بولدنج كغيره من الاقتصاديين المحدثين الذين تأثروا بالعلوم الطبيعية والسلوكية يرفضون فكرة الربح الاقصى كمحدد لنشاط وسلوك المشروع ويتخذون بدلا منها مفاهيم اكثر واقعيـــة ٠

---

(1) Boulding, K., A Reconstruction of Economics, N.Y. : Wiley and Son, 1950, pp. 26 - 27.

(د) نظرية التطلعات وقوة المساومة

وهذا اقتصادى آخر يرفض فكرة الربح الاقصى ويقدم بديلا عنها لتفسير سلوك المشروع على أساس أن أهداف المشروع انما تتحدد من خلال الثقافة العامة للمجتمع وأن تحقيقها يتم من خلال التنافس بين عدد من المشروعات كل منها يحاول الحصول على قدر من الموارد المحدودة، ومن ناحية أخرى فانه نتيجة للتخصص فان درجة عالية من التعاون تميز نظام العمل الحديث • ويرى شامبرلين (١) صاحب نظرية التطلعات اذن أن هناك ثلاثة محددات للسلوك التنظيمى :

١ ــ طبيعة الاهداف المحددة للمشروع من واقع احتياجات وتطلعات المجتمع •

٢ ــ عمليات المساومة التى تتم بين المشروعات المختلفة فى محاولة تحقيق تلك الاهداف •

٣ ــ القوة النسبية التى يتمتع بها المشروع فى عمليات المساومة والتى تحدد نتائج هذه المساومات •

ويرى شامبرلين أن وظيفة الادارة هى التنسيق بين عمليات المساومة المختلفة التى تشترك فيها بهدف تحقيق التوازن بين ايراد المشروع ونفقاته عند مستوى مرغوب •

وترفض نظرية شامبرلين فكرة الربح الاقصى كمحدد للنشاط الاقتصادى وسلوك المشروع لسببين :

١ ــ أن فكرة الحد الاقصى للربح لا تستقيم مع مبدأ التطلعات دائمة التغير والتطور • فالمشروع يسعى دائما الى تحقيق أهداف وتطلعات متجددة انعكاسا لاحتياجات المجتمع •

٢ ــ أن فكرة الحد الاقصى للربح تصبح بلا معنى اذا أخذنا عنصر الوقت فى الحسبان • فتحقيق حد الربح الاقصى يفترض الثبات بينما النشاط الاقتصادى يتم فى شكل تدفق خلال الزمن •

(هـ) نظرية التحالف

يقدم لنا «سيرت ومارش» (٢) نظرية سلوكية تفسر عمليات المشروع وطبيعة اتخاذ القرارات به • وتقوم النظرية السلوكية للمشروع على اعتبار أنه مكون

---

(1) N. Chamberlain, A General Theory of Economic Process, N.Y. : Harper and Brothers, 1955, pp. 67 - 69.

(2) R.M. Cyert and J.G. March, A. Behavioral Theory of The Firm, Englewood, Chffs, Prentice - Hall, 1963.

من تحالف رئيسى بين مجموعة من الافراد أو الجماعات ، كذلك هناك بعض التحالفات الفرعية • ويرى « سيرت ومارش » أن أعضاء هذه التحالفات لهم أهدافهم الشخصية وتفضيلاتهم الخاصة التى قد تتعارض وتتناقض • ولكن التوصل الى أهداف موحدة وقرارات عامة بالنسبة للمشروع يتم من خلال عمليات المساومة والاتفاقات الجانبية بين هذه التحالفات •

ومن ثم يمكن النظر الى المشروع باعتباره تحالف بين الادارة والعمال ، أو هو تحالف بين مجموعات من المديرين ومجموعات من العمال وهكذا • الا أن المنطق الاساسى لهذه النظرية هو رفض فكرة النظرية الاقتصادية التقليدية التى ترى فى المشروع وحدة واحدة يمثلها شخص واحد هو المنظم •

وتنص النظرية السلوكية أن الهدف العام للمشروع والذى يتم التوصل اليه من خلال المساومات بين التحالفات المختلفة فى المشروع يتخذ عادة شكل مستوى تطلعات وليس تحقيق الربح الاقصى ولعل الاستنتاج الطبيعى أنه لو قبلنا فكرة التحالف كنمط تنظيمى للمشروع فانه من غير المنطقى قبول هدف أو دافع وحيد للمشروع مثل تحقيق اقصى ربح ، وانما المنطقى أن نتوقع عددا مختلفا من الاهداف والدوافع تتم المفاضلة بينها من خلال التفاوض والمساومة بين التحالفات المختلفة •

تلك أهم الافكار البديلة التى قدمها مفكرون اتفقت آرائهم على رفض التفسير الذى قدمته النظرية الاقتصادية التقليدية

المبحث الثانى : المدخل السلوكى لدراسة المشروع

ان النموذج الاقتصادى لسلوك المشروع قد أهمل جانبا أساسيا وهو التكوين الداخلى للمشروع وأثر المتغيرات المتعلقة بالافراد والجماعات المكونة للتنظيم على السلوك التنظيمى العام • ولهذا فنحن نقدم النموذج التالى الذى يصف ديناميكية العمل والتطور فى المشروع والتى تأخذ فى الاعتبار العوامل السلوكية الاساسية التى تؤثر تأثيرا مباشرا وغير مباشر فى سلوك التنظيم •

١ ــ يتكون التنظيم من عدد من الافراد يختلفون فى أهدافهم ، وجهات نظرهم واتجاهاتهم • أى أن الافراد المختلفين يكون لكل منهم مجاله النفسى والاجتماعى الخاص •

٢ ــ ينتظم هؤلاء الافراد فى مجموعات أو تحالفات Coalitions تبعا لمعايير مختلفة (حسب المستوى الادارى ، حسب النوع ، السن ، مستوى التعليم ، المهنة ••) •

٣ ـ تنشأ علاقات تبادلية بين هذه الجماعات حيث تختلف مصادر القوة والنفوذ لكل منها وبالتالى تختلف درجة الاعتماد بين هذه الجماعات بعضها على بعض ٠

٤ ـ كلما زادت درجة اعتماد مجموعة على مجموعة أخرى كلما كانت أكثر استعدادا للاستجابة لما تراه تلك المجموعة الاخيرة من أنماط السلوك الواجبة ٠

٥ ـ من خلال التفاعل بين الافراد والمجموعات ، وأخذا فى الاعتبار التفاوت فى مراكز القوة والنفوذ بينها ، يتم الاتفاق على أنماط السلوك التى يتبعهـــا المشروع ٠

٦ ـ وخلال هذه العمليات التفاعلية تحدث تنازلات من جانب مجموعة أو اكثر الى المجموعة (أو المجموعات) الاكثر قوة وبالتالى يصبح السلوك التنظيمى فى حقيقة الامر انعكاسا لسلوك الافراد والجماعات المكونة للمشروع فى حدود امكانيات وقيود البيئة التى يعمل فيها المشروع وطبقا لرؤية وادراك الافراد العاملين به لتلك الامكانيات والقيود ٠

ونقدم فيما يلى بعضا من أهم نتائج البحث والدراسة فى العلوم السلوكية فى مجال السلوك التنظيمى والتى تناقض الى درجة كبيرة أسلوب التفكير الاقتصادى التقليدى : (١) .

١ ـ أن السلوك التنظيمى ان هو الا نتيجة للتفاعل بين مجموعتين من المتغيرات :

المجموعة الاولى تصف رغبات ودوافع الافراد العاملين بالمشروع وتكويناتهم النفسية والاجتماعية ٠ والمجموعة الثانية تصف ظروف البيئة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية التى يعمل بها المشروع ٠

٢ ـ تتعدد دوافع وأهداف المديرين وهم الفئة المسيطرة على سياسات المشروع وبالتالى يتكون السلوك التنظيمى ويتشكل وفقا لهذا التعدد والتباين فى الاهداف والدوافع ٠ ومن أهم الدوافع التى تحكم سلوك وتصرفات المديرين ما يلى :

ـــ الرغبة فى القوة والسيطرة power

ـــ الرغبة فى الدخل income

(1) Downs, A., Inside Bureaucracy. A Rand Corporation Research Study. Boston, Little, Brown and Co., 1967.

ــ المظهر الاجتماعى prestige

ــ الامان والضمان security

ــ الولاء loyalty

ــ انجاز الاعمال الكبيرة achievement

٣ ــ يتأثر التكوين الداخلى للمشروع وبالتالى السلوك العام تبعا للوظيفة الاجتماعية التى ينشأ من أجل القيام بها · كذلك فان وظائف المشروع الاجتماعية تتأثر وفقا لتنظيمه وتكوينه الداخلى ·

٤ ــ أنه على العكس مما افترضه النموذج الاقتصادى من أن المشروع لديه معلومات تامة وكاملة عن الظروف المحيطة به ، وأن تلك المعلومات تستخدم أساسا للمفاضلة واتخاذ القرارات ، فان الدراسات السلوكية أوضحت ما يلى :

ــ أن الحصول على المعلومات عملية صعبة اذ تكلف وقتا وجهدا ومالا ·

ــ أن مجرد الحصول على المعلومات يعنى أنها ستستخدم استخداما صحيحا حيث يتوقف ذلك على الطريقة التى تفهم بها هذه المعلومات بواسطة العاملين بالمشروع ·

ــ أن متخذى القرارات فى أى مشروع لهم قدرات محدودة وبالتالى لا نتوقع أن تستخدم كافة المعلومات كأساس لاتخاذ القرارات ·

ــ أنه ولو أمكن الحصول على معلومات عن الظروف الخارجية المحيطة بالمشروع ، الا أن عنصرا من عدم التأكد لا يزال يواجه أغلب متخذى القرارات ويدعوهم الى التردد حين مواجهة مشكلة معينة وبالتالى ستختلف جودة القرارات تبعا لاختلاف المديرين فى القدرة على تحمل الاخطار والمخاطرة باتخاذ قرارات على ضوء معلومات غير كاملة ·

٥ ــ ان نوعية القرارات وطبيعة السلوك التنظيمى تختلف على مر الزمن · فهناك ميل طبيعى الى أن تصبح المشروعات أكثر تحفظا وأقل قدرة على التطور كلما طال بها الزمن · وهذا الميل يناقض النموذج الاقتصادى حيث الاخير لا يأخذ عامل الزمن فى الاعتبار وحيث تروج الفكرةبأن نوع السلوكلن يختلفطالما كانت المؤثرات الخارجية واحدة لم تتغير ·

٦ ــ ويرتبط بالظاهرة السابقة ما اتضح من أن هناك ضغوط كثيرة تعمل من داخل التنظيم (المشروع) لتجعل الغالبية من الافراد العاملين به يتحولون الى التحفظ وعدم الرغبة فى التجديد أو التطور ·

٧ ـ كذلك اتضح أن السلوك التنظيمى يتأثر بعامل الحجم ، فكلما كان حجم المشروع كبيرا كلما كانت قدرة الادارة العليا أقل فى السيطرة على التنظيم وكلما زادت أهمية التفاعل بين سلوك الافراد والجماعات المختلفة به كأساس لتحديد السلوك العام للمشروع ٠

٨ ـ اذا كان اغلب الافراد شاغلى المراكز الرئيسية فى التنظيم على درجة كبيرة من التشابه فى تكوينهم النفسى والاجتماعى ، فان السلوك التنظيمى يميل الى التأثر بهذا النمط من السلوك الذى يبديه هؤلاء الافراد ٠

٩ ـ على حين نجد النموذج الاقتصادى وقد اغفل اهمية التكوين الداخلى للمشروع كمحدد لسلوكه ، الا أننا نرى الدراسات السلوكية تبدى اهتماما كبيرا فى هذا المجال ونستطيع بناء على تلك الدراسات ان نحدد اهم الخصائص والصفات التى تميز التكوين الداخلى للمشروعات عامة :

ـ هيكل هرمى للسلطة الرسمية .

ـ هيكل رسمى لخطوط الاتصال بين أجزاء ومستويات التنظيم المختلفة ٠

ـ نظم رسمية محددة للتعليمات والتوجيهات التى تحكم العمل والاداء ٠

ـ كذلك يوجد هيكل غير رسمى للسلطة اى انه الى جانب السلطات المخصصة رسميا لبعض الافراد ، هناك افراد آخرون يتمتعون بسلطات حقيقية ولكنها غير رسمية ٠

ـ من ناحية أخرى هناك تنظيم غير رسمى للاتصالات بين الافراد والمستويات المختلفة فى التنظيم ٠

ومن خلال التفاعل (الاتفاق أو التناقض) بين تلك المكونات الرسمية وغير الرسمية وأخذا فى الاعتبار التكوينات النفسية والاجتماعية لافراد التنظيم ، يتحدد نمط السلوك الذى يتبعه المشروع فى كل موقف من المواقف ٠

من ذلك كله يتضح ان السلوك التنظيمى ظاهرة أكثر صعوبة وتعقيدا مما يصوره النموذج الاقتصـــادى ٠ وأن هناك متغيرات سلوكية هامـــة تتدخل فى تحديد وتوجيه ســـلوك المشروعات والوحدات الاقتصادية أكثر من مجرد المتغيرات الاقتصادية الخارجية ٠ واخيرا اتضح لنا ان السلوك ان هو الا عملية معقدة لاتخاذ القرارات decision-making وليست مجرد الفعل الاخير المشاهد او الظاهر ٠

نحاول فيما يلى تقديم اطار متكامل للنموذج السلوكى للمشروع :

المشروع عبارة عن تنظيم متكامل يتكون من بعض العناصر الاساسية ومن ثم فان سلوك المشروع ونتائج اعماله انما تتحدد بطبيعة الدوافع وانماط السلوك التى يبديها كل من تلك العناصر وطبيعة التفاعل بينها ٠

والعناصر المكونة للمشروع هى :

ا ــ عناصر فردية

ب ــ عناصر تنظيمية

جـ ــ عناصر بيئية ٠

ا ــ العناصر الفردية :

١ ــ يتكون المشروع من عدد من الافراد فى المستويات التنظيمية المختلفة ٠ ويعتبر المديرون من أهم فئات العاملين أهمية فى تحديد السلوك التنظيمى نظرا لمالهم من تأثير مباشر وغير مباشر على عناصر المشروع الاخرى ٠

ويتصف المديرون بتعدد الدوافع التى تحكمهم وتوجه سلوكهم ٠ ومن أهم تلك الدوافع الرغبة فى الانجاز ، القوة والانتماء ، والرغبة فى المستوى المادى والاقتصادى المرتفع كذلك الرغبة فى الاستقرار والاستقلال فى العمل .

٢ ــ يختلف المديرون فى دوافعهم ومن ثم نتوقع وجود اختلافات فى دوافع العمل والسلوك لدى المديرين فى الشركات والمشروعات المختلفة كما تختلف دوافع المديرين فى الدول المختلفة وفى مجالات العمل المتباينة .

٣ ــ يتفاعل مع دوافع المديرين (اتفاقا او تناقضا) دوافع ورغبات اعضاء المشروع الاخرين من عمال ومساهمين وغيرهم ٠

ب ــ العناصر التنظيمية

١ ــ يميل المديرون فى المشروعات الى التجمع فى مجموعات رئيسية واخرى فرعية بناء على طبيعة اهتماماتهم ودوافعهم ٠

٢ ــ يكون للمشروع فى العادة بعض الاهداف الوظيفية التى تحددت له بموجب قرار انشاءه ٠

٣ ــ تتحدد للمشروع شخصية مستقلة تنمو خلال الزمن نتيجة لتجاربه وانجازاته ٠

٤ ــ لكل مشروع موارد محدودة وطاقات لا يستطيع تجاوزها فى نشاطه وتمثل قيودا على ما يستطيع انجازه .

جـ ـ العناصر البيئية

١ ـ يعمل المشروع فى مجتمع او بيئة معينة تؤثر فى سلوكه ونتيجة أعماله من ناحيتين :

ـ البيئة تحدد مايستطيع المشروع ان يحصل عليه من موارد وامكانيات .

ـ تحدد البيئة مدى قبولها أو رفضها لانتاج المشروع ومن ثم تحدد امكانيات نمو واستمرار المشروع .

واهم عناصر تلك البيئة :

ـ النظم والقوانين

ـ النظم الاجتماعية

ـ النظام الاقتصادى وطبيعة عمليات المنافسة .

ـ الثقافة العامة وطبيعة المستهلكين وعاداتهم .

وبالتالى فان اهداف المشروع العامة تتحدد استلهاما من احتياجات البيئة كما ان أنشطة المشروع مفروض ان تتناسب والامكانيات التى يضعها المجتمع تحت تصرف المشروع .

الفصل الرابع

Economic Development

تسعى كثير من المجتمعات الحديثة فى أجزاء العالم المختلفة الى تحقيق ما يسمى بالتنمية الاقتصادية . ويقصد بتعبير التنمية الاقتصادية بصفة عامة هو احداث زيادة فى انتاج المجتمع من السلع والخدمات بدرجة تزيد عن النمو فى حجم السكان بحيث يترتب على ذلك زيادة حقيقة أو نمو حقيقى فى مستويات الدخول واساليب المعيشة ويعبر الاقتصادى الامريكى ساميولسون (١) عن هذه الرغبة الاكيدة فى النمو الاقتصادى التى تجتاح العالم كما يلى ؟

«The key word in most economic discussions these days is «growth». Why could Germany and Japan grow faster than the United States and the Soviet Union in the 1950 ?»... «In a resource - poor country like India, can the desperate race between exploding population and improving technology of mechanized production have a happy outcome ?»

(1) Samuelson, P.A., Economics : An Introductory Analysis N.Y. Mc Graw - Hill, 1964, p. 721.

ومشكلة النمو الاقتصادى تواجه دول العالم المختلفة الغنية والفقيرة على السواء وان اختلفت حدة المشكلة وتباينت أساليب التغلب عليها من دولة لاخرى . فالدول الفقيرة بصفة عامة تسعى الى تحقيق مستويات معيشة أفضل لسكانها ورفع الدخول الحقيقية للافراد عامة من ناحية أخرى فالدول الغنية تريد المحافظة على مستويات المعيشة المرتفعة بها وتسعى الى الافادة بشكل حاسم من نتائج التكنولوجيا الحديثة فى تحقيق درجة أعلى من الرفاهية والرخاء لافراد المجتمع .

وحيث تختلف حدة المشكلة من دولة لاخرى نجد أيضا ان الاساليب او الوسائل المقترحة او المداخل المعروضة للنقاش لتحقيق التنمية الاقتصادية تختلف هى الاخرى وتتباين . فهناك المدخل الرأسمالى الذى يركز على حرية الاستثمارات والمشروعات الفردية القائمة على الملكية الخاصة كأساس لاستغلال موارد المجتمع وطاقاته بصورة كفئة ومتقدمة وعلى العكس من ذلك نجد المدخل الاشتراكى قائم على الملكية العامة لوسائل الانتاج والتخطيط المركزى الشامل للعمليات والانشطة الانتاجية والاقتصادية عموما .

كذلك نجد من يروج للفكرة القائلة بأن التنمية الاقتصادية لا تتحقق الا من خلال التصنيع industrialization والتركيز على الصناعات الثقيلة والاساسية كركيزة للاقتصاد النامى . على حين نجد من يروج للافكار القائلة بأن التجارة الخارجية مثلا والتوسع فيها هى السبيل الى تنمية الاقتصاد القومى وتحقيق معدلات أسرع من النمو فى الدخل الحقيقى للافراد .

وعلى اختلاف تلك المفاهيم والمداخل ، الا اننا نستطيع أن نصفها جميعا بأنها اقتصادية economic بمعنى أنها تركز على بعض المتغيرات الاقتصادية مثل تراكم رأس المال مثلا كمحدد للنمو الاقتصادى . ولكن المبدأ الاساسى الذى تقوم عليه دراستنا فى هذا الجزء من البحث هو أن التنمية الاقتصادية ان هى الا ظاهرة سلوكية أساسا وأن النجاح فى تحقيق معدلات سريعة وعالية من التنمية يتطلب ضرورة فهم المتغيرات السلوكية المحددة لها الى جانب دراسة المتغيرات الاقتصادية .

بل الاكثر من هذا فاننا نرى أن دراسة المتغيرات السلوكية تمهد السبيل لفهم أفضل وأعمق لسلوك المتغيرات الاقتصادية المؤثرة على عملية التنمية كالادخار والاستهلاك والاستثمار .

اى اننا فى تفسيرنا لظاهرة التنمية الاقتصادية لا نقبل الرأى الاقتصادى الذى يحصر عملية النمو الاقتصادى فى عدة تغيرات تطرأ على عرض عوامل الانتاج وعلى هيكل الطلب على المنتجات التى يتم انتاجها (١) . فالتفسير

(١) د. صلاح الدين نامق ــ نظريات النمو الاقتصادى ــ دار المعارف بمصر ــ ١٩٦٥ ص ٢٠

الاقتصادى لعملية التنمية يعرض للتغير فى عرض العوامل الانتاجية من موارد جديدة للثروة ، زيادة فى تجميع رؤوس الاموال ، واستخدام وسائل انتاجية جديدة وتحسين الكفاية والمهارات الانتاجية والادارية · ولكن هذا ليس أكثر من وصف لبعض الظواهر الاقتصادية التى اتفق على تسميتها بالتنمية الاقتصادية دون أن يعطى تفسيرا لحدوثها ·

ان ما نبحث عنه حقيقة هو العوامل التى تؤدى زيادة عرض عوامل الانتاج والمؤثرات التى تتحكم فى حجم ومعدل التغير . ان تفسير عمليـــة التنمية الاقتصادية يتطلب أكثر من سرد للتغيرات التى تطرأ على الهيكل الانتاجى للمجتمع الى التعمق للبحث عن أسباب حدوث هذا التغير أصلا · أى أننا نبحث عن المحددات والمؤثرات النفسية والاجتماعية والحضارية المختلفة التى ترتبط بعملية التنمية الاقتصادية وتصلح كأساس لتفسيرها والتنبؤ بها ·

وسوف نعرض فى الجزء الاول من هذا المبحث الى بعض أنواع التفكير الاقتصادى فى موضوع التنمية الاقتصادية ، ثم نلحق ذلك بدراسة لاهم المتغيرات السلوكية المؤثرة فى هذه الظاهرة ·

المبحث الاول : المدخل الاقتصادى للتنمية الاقتصادية

يوجد الان تيار ضخم من التفكير وثروة واضحة من النظريات والاراء الاقتصادية التى تحلل وتفسر ظاهرة النمو الاقتصادى الامر الذى يجعل مهمتنا هنا صعبة للغاية الا اذا اقتصرت على مجرد التعريف بالاتجاه العام للتفكير الاقتصادى التقليدى فى هذا المجال · أى أن هدفنا هنا هو تصوير أسلوب التفكير الاساسى الذى يتبعه الاقتصاديون فى دراستهم لظاهرة التنميـــة الاقتصادية وليس النقد التحليلى لهذا الاسلوب ·

وبصفة عامة فان النموذج الاقتصادى للتنمية الاقتصادية نموذج رشيد يقوم على افتراض أن المصلحة الشخصية للافراد تعمل على تحويل الضغوط الداخلية والخارجية المركزة على النظام الاقتصادى للدولة الى مجموعة من الانشطة ينتج عنها مزيد من الانتاجية أو الثروة . مثال ذلك اختراع أسلوب جديد للانتاج يؤدى الى تحسين الانتاجية · وقد ظهر اتجاه فى الفكر الاقتصادى يركز على عملية الابتكار والاختراع innovation كمؤثر أساسى فى احداث النمو الاقتصادى · وقد روج شومبيتر Schumpeter لهذا الاتجاه وكانت أفكاره ترتكز على التحليل الاتى :

ان عملية الابتكار أو الاختراع تمثل قلبا لميزان القوى واخلالا للتوازن فى النظام الاقتصادى للدولة · فالمبتكر حين يضع اختراعه موضع التطبيق تتحقق

له ميزة نسبية لا تتوفر لغيره من المنتجين وبالتالى يحصل على أرباح أعلى من منافسيه . هذا الربح الجديد يغرى المنافسين على تطبيق ذات الاختـــراع وبالتالى تختفى الارباح غير العادية للمبتكر الامر الذى يدعوه للبحث عن ابتكار جديد سعيا وراء المزيد من الارباح · وهكذا تستمر دورة من العمل المستمر يتحقق خلالها تراكما مستمرا فى رأس المال capital accumulation زيادة مستمرة فى الاستثمارات وبالتالى تطوير لاساليب النتاج وزيادة لكميته. ان عامل الربح الناتج من الابتكار يغرى المنافسين على تطبيق الافكار والمبتكرات الجديدة، وهذا يعنى مزيد من الفائدة للعمال والمستهلكين فى شكل انتاج أحسن وأرخص · من ناحية أخرى فان الاقبال على الاستثمار لتطبيق المبتكرات الحديثة يؤدى الى ارتفاع سعر الفائدة مما يزيد الادخار وتكوين رأس المال ويستمر هذا التزايد فى تكوين رأس المال الى أن تبدأ ظاهرة تناقص الغلة فى الظهور فتنخفض الارباح وتهبط أسعار الفائدة الى مستويات دنيا وهنا تأتى موجة جديدة من الابتكارات لتعيد النظام الاقتصادى مرة أخرى الى الحياة والانتعاش وينتقل النظام كله الى مستوى أعلى من الانتاج والرفاهية (١).

فى هذا النوع من التفكير نجد أن الاقتصادى يركز اهتمامه على عدد من الاحداث الرئيسية التى أخلت بالتوازن الاقتصادى السائد وأنتجت استجابة تنعكس فى شكل زيادة للانتاج وارتفاعا فى الدخل الفردى · مثال ذلك اختراع السكك الحديدية ، وما الى ذلك من أساليب انتاجية أحدثت تطورا هائلا فى النظم الاقتصادية .

وبرغم أن النظريات والاتجاهات الاقتصادية حول موضوع النمو الاقتصادى تختلف وتتباين ، الا أننا نستطيع أن نحصل على فكرة واضحة عن النموذج الاقتصادى العام تحت أربعة عناوين رئيسية :

١ ــ تراكم رأس المال (والتحسن التكنولوجى)	capital accumulation
٢ ــ التغير فى حجم السكان ·	population changes
٣ ــ تقسيم العمل ·	division of labor
٤ ــ التنظيم ·	entrepreneurship

ولا شك اننا نستطيع تفهم سر تركيز النظرية الاقتصادية على عوامل تراكم رأس المال وابتكار الالات والمعدات الحديثة كمحددات للنمو ، من أن هذه النظرية نشأت وتطورت خلال فترة الثورة الصناعية فى انجلترا · حيث توالت فى تلك الفترة الاختراعات والمبتكرات التى جعلت الانتاج أعلى كفاءة وأحسن مما كان عليه وعلى هذا الاساس فقد بدا واضحا فى ذلك الوقت أن الثورة التكنولوجية Technological Revolution كانت سببا فى تحسن أحوال المعيشة فى العصر الحديث ·

(1) Schumpeter, J., The Theory of Economic Development, Cambridge, Mass. Harvard University Press, 1934.

وقد أكد هذا الاتجاه الاقتصاديون أعضاء المدرسة الكلاسيكية الحديثة neoclassical الذين أتيحت لهم فرصة أكبر لمشاهدة أثر التطور الفنى والتكنولوجى على درجة التقدم الاقتصادى · فكارل ماركس مثلا كان يعتبر التكنولوجيا كعامل محدد ومؤثر فى التاريخ ·

من ناحية أخرى فان نمو السكان أيضا كان من العوامل التى بدت مؤثرة فى النمو الاقتصادى ، حيث عبر ريكاردو وسميث عن اعتقادهما بأن ارتفاع مستوى الاجور يشجع العمال على الزواج والانجاب الامر الذى يؤدى فى النهاية الى تقليل معدلات النمو الاقتصادى · فنمو السكان فى رأيهما كان نتيجة للنمو الاقتصادى (١) ·

من ناحية أخرى فان كينز كان يرى أن زيادة عدد السكان يعنى زيادة فى الطلب وبالتالى يعتبر هذا عاملا مشجعا للاستثمار ومساعدا على النمو الاقتصادى (٢) . وسواء اعتبرنا نمو السكان عاملا مساعداللنموالاقتصادى أو مقيدا له ، فان كثير من الاقتصاديين ينظرون الى حجم السكان كعامل مؤثر فى معدل النمو الاقتصادى ·

كذلك نجد أن تقسيم العمل والتخصص من العوامل التى كثيرا ما تذكر على انها مساعدة للنمو الاقتصادى حيث يؤدى الى (٣) :

(أ) زيادة مهارة العمال ·
(ب) تخفيض الوقت اللازم لانتاج السلع ·
(جـ) اختراع آلات ومعدات أفضل ·

وأخيرا فان عنصر التنظيم من العناصر التى يؤكد الاقتصاديون أهميتها وفعاليتها فى احداث النمو الاقتصادى . وقد ساعد شومبيتر(٤) على تأكيد دور المنظم بشكل لم يسبق له مثيل.فقد كان يعتقدان الاقتصاد لا ينمو تدريجيا او مرحليا وانما يقفز قفزات مفاجئة نتيجة لنشاط المنظمين الذين يروجون السلع الجديدة وأساليب الانتاج الحديثة · وقد كان تصوير شومبيتر للمنظم مختلف عن صورة رجل الاعمال التقليدى فى الفكر الاقتصادى الذى يسعى الىتحقيق أقصى ربح maximum profit فالمنظم عند شومبيتر لا يسعى فقط وراء أقصى ربح وانما هو يسلك بدافع الرغبة فى التغلب وكسب المعارك ودافع النشوة عند الانتصار .

---

(1) Meier, G.M., & Baldwin, R.E. Economic Development. N.Y. Wiley 1957.
(2) Keynes, J.M. The General Theory of Employment, interest, and money. N.Y. : Harcourt, Brace, 1936.
(3) Meier and Baldwin, op. cit., p. 21.
(4) Schumpeter, op. cit.

من مجموعة الاراء السابقة نرى أن التفكير الاقتصادى بصفة عامة يرجع عملية النمو الاقتصادى الى عوامل خارجة عن النظام الاقتصادى ذاته ٠

«...sources of change in the economic system lay outside the system itself.» (١)

من ناحية أخرى فانه يبدو واضحا أن العوامل التى يقدمها الاقتصادى كتفسير لعملية التنمية الاقتصادية انما ترتكز على بعض الصفات والخصائص النفسية والاجتماعية لاعضاء النظام الاقتصادى ٠ مثال ذلك الميل الى الابتكار والتجديد الذى يركز عليه شومبيتر لا يوجد لدى كل الافراد بنفس الدرجة ولا يتوفر فى المنظمين فى كل دول العالم بنفس المعدل ٠ بل يتفاوت الافراد فى ميلهم الى الابتكار والتجديد أو فى قبولهم لمستحدثات العلم والتكنولوجيا ٠ وبالتالى قد يكون من الافضل أن نفسر سر الاختلاف بين الافراد فى هذه الناحية وذلك كخطوة أولية وضرورية للتعرف على محددات النمو الاقتصادى ٠كذلك حين نجد مارشال (٢) يؤكد أهمية الادخار كوسيلة لاعادة استثمار الارباح المحققة، الا أنه يعترف بأن الميل الى الادخار صفة نفسية لا توجد لدى كل الافراد بنفس الدرجة . وفى ذلك يقول مكللاند (٣) :

«Propensities to save and invest and other attitudes necessary for economic growth appear in the end to be not economic but psychological variables».

ورغم هذا فاننا لا نزال نرى الاقتصاديين فى اصرارهم على أن عوامل التنمية الاقتصادية انما توجد خارج النظام الاقتصادى ذاته.وفى هذا يقول ماير وبولدوين فى فكاهة لاذعة « ان التنمية الاقتصادية أخطر وأهم من أن تترك للاقتصاديين » ٠

«economic development is much too serious a topic to be left to economists» (٤)

ان التفكير الاقتصادى فى موضوع التنمية الاقتصادية يتغافل عن عدد من المتغيرات الهامة التى تؤثر فى تحديد معدلات النمو مثل الاستقرار السياسى ، الرغبة فى النمو ، الحماس للعمل ، توفر الخبرات الادارية اللازمة ، انتظام تدفق المعلومات والفنون الحديثة وغير ذلك من المتغيرات غير الاقتصادية . بمعنى آخر ان التحليل الاقتصادى التقليدى لا يأخذ فى الاعتبار طبيعة السلوك

(1) McClelland, D. **op. cit.**, p. 11.
(2) Marshall, A., Principles of Economics. London : Macmillan, 1930.
(3) McClelland, D., **op. cit.**, p. 11.
(4) Meier & Baldwin, **op. cit.**, p. 119.

الانسانى والاسلوب الذى يستخدمه الفرد فى اتخاذ قراراته · مثال ذلك حين يذكر كينز أن الاستثمار يتوقف على حالة الطلب ، وأنه فى حالة ازدياد الطلب على سلعة ما فان الاستثمار لانتاج هذه السلعة يزيد أيضا . الا أن هناك من الامثلة الواقعية ما يشير الى أن الاستثمار قد يزيد برغم انخفاض الطلب على سلعة ما وانخفاض أسعار بيعها كما فى الحالات الاتية (١):

(أ) اذا أمكن التوصل الى طريقة أفضل وأرخص لانتاج السلعة ·

(ب) اذا أمكن انتاج نموذج جديد من السلعة أفضل من حيث الجودة ·

(جـ) اذا اعتقد المنظم أن انخفاض الطلب ليس دائما وانما هو انخفاض مؤقت ·

أى أن كيف يسلك الناس وكيف يتخذون قرارات الاستثمار فى الحياة الواقعية تعتبر عوامل أساسية محددة للنشاط الاقتصادى · ان الناس تسلك فى حياتها بأسلوب يختلف عن منطق التفكير الرشيد الذى يروج له الاقتصاديون ويبنون على أساسه نماذج لتفسير الظواهر الاقتصادية المختلفة ·

أى أننا نخرج بنتيجة أساسية هى أن أسلوب التحليل الاقتصادى الرشيد لا يكفى (أو قد لا يصلح) لتفسير ظاهرة التنمية الاقتصادية واقامة نماذج تستخدم فى توجيه النشاط الاقتصادى فى اتجاه التنمية · وانما هناك عوامل نفسية واجتماعية أساسية تؤثر فى معدلات النمو وتحدد مجرى التقدم الاقتصادى ·

ولقد اقتنع بعض الاقتصاديين أخيرا بهذا الرأى وبدأوا فى التساؤل عن تلك المتغيرات النفسية والاجتماعية التى تمهد للانطلاق الاقتصادى فنجد مثالا لذلك الاقتصادى روستو (٢) الذى يصر على أن النظرية الاقتصادية لابد وأن تدعم بمفاهيم اجتماعية ونفسية حتى تعم فائدتها · كذلك نجد لويس (٣) يناقش العوامل السيكولوجية التى يعتقد أنها تؤثر على النمو الاقتصادى · مثال ذلك أنه ينادى بأن « الرغبة فى تملك السلع » تدفع الافراد الى مزيد من الجهد لزيادة مستويات معيشتهم المادية ·

وعلى الرغم من تعرض الاقتصاديين لهذه المتغيرات النفسية والاجتماعية ، الا أنهم اتبعوا ذات الاسلوب التجريدى الذى درجوا عليه حين تحليل المتغيرات

---

(1) Wright, D. M., Keynes and the «Day of Judgment» Science, 1958, 128, 1258 - 1262.

(2) Rostow, W.W. The Process of Economic Growth. N.Y. : Norton, 1952

(3) Lewis, W.A. Theory of economic Growth. London : Allen & Unwin, 1955.

الاقتصادية • أى أن ما يصل اليه الاقتصاديون من مبادىء ومفاهيم تتعلق بالحياة النفسية والاجتماعية للافراد لا تكون نتيجة للدراسات الميدانية المباشرة (وهى اسلوب علماء السلوك) وانما يتجه التفكير الذاتى المبنىعلى المنطق المجرد • ويعلق مكللاند على أفكار لويس السابق الاشارة اليها عن العوامل النفسية المؤثرة على النمو الاقتصادى بقوله

«He has no concrete empirical measures of the variables he is talking about, so that the behavioral scientist would have to regard his conclusions as interesting «armchair speculation». (١)

وعلى العكس من هذا نجد علماء الاجتماع وقد أسهموا بقدر أكبر فى دراسة المتغيرات غير الاقتصادية المؤثرة على النمو الاقتصادى • مثال ذلك ماكس ويبر (٢) الذى أثار الاهتمام بقضية العلاقة بين العقيدة البروتستانتية Protestant ethic ونمو الرأسمالية • وقد اعتمد بارسونز (٣) وزملاءه على أفكار ويبر فى دراسة وتحليل الهيكل الاجتماعى social structure وبيان الفروق بين الهيكل الاجتماعى فى الدولة المتقدمة اقتصاديا وبينه فى الدولة الفقيرة المتخلفة مثال ذلك أن بارسونز يرى أن المجتمعات المتقدمة تتصف بالاتى :

أ ــ يتم تقييم الناس على أساس أعمالهم وليس على أساس أصلهم العائلى what they can do, not who they are

ب ــ أى شخص يستطيع (على الاقل من حيث المبدأ) أنْ يتنافس للحصول على أى عمل وذلك على عكس المجتمعات المتخلفة حيث يقتصر شغل بعض الوظائف على أفراد بعينهم دون غيرهم •

ج ــ علاقات الناس تحددها المصالح الاقتصادية وليست قائمة على أسس عائلية وسياسية كما هو الحال فى المجتمعات الفقيرة •

ولكن هناك بعض القصور فى تفكير علماء الاجتماع أيضا حين يفرقون بين المجتمعات المتقدمة والمجتمعات المتخلفة • فالقارىء قد يتولد لديه الشعور بأن التقدم الاقتصادى ينشأ بسبب وجود صفات اجتماعية معينة فى الهيكل الاجتماعى للدولة وعلى هذا الاساس قد يكون الاستنتاج المنطقى أن السبيل أمام الدول المتخلفة لتحقيق تقدمها الاقتصادى هو أن تستعير النظم والعلاقات الاجتماعية السائدة فى الدول المتقدمة اقتصاديا وتحاول تطبيقها • وفى هذا

(1) McClelland, D.C., **op. cit.**, p. 16.
(2) Weber, M. The Protestant Ethic and The Spirit of Capitalism. 1944.
(3) Parsons, T. The Social System. Glencoe, Ill. Free Press, 1951.

المجال نجد رأيا يعارض هذا الاتجاه وذلك فى معرض التعليق على تقارير خبراء البنك الدولى للانشاء والتعمير عن عمليات التنمية الاقتصادية :

«Essentially, however, these are essays in comparative statics. The mission bring to the underdeveloped country a notion of what a developed country is like. They observe the underdeveloped country. They substract the latter from the former. The difference is a programme» (١)

وأخيرا فقد بدأت بعض المساهمات من علماء النفس لدراسة السلوك الاقتصادى كما فعل كاتونا (راجع الجزء الخاص بالسلوك الاستهلاكى) ، الا أن هذه المساهمات لم تصل بعد الى حد الكمال ٠

اذن نستطيع أن نخرج بحقيقة أساسية من هذا العرض السابق . أنه لايكفى أن نعتمد على عدد من المتغيرات الاقتصادية لتفسير ظاهرة النمو الاقتصادى . وانما ينبغى أن تشمل الدراسة كافة المتغيرات النفسية والاجتماعية والحضارية التى تساعد فى تشكيل الانسان وتحديد أنماط سلوكه الاقتصادية التى تعتبر اللبنة الاولى فى النشاط الاقتصادى العام للمجتمع ٠

المبحث الثانى ــ النظرة السلوكية للتنمية الاقتصادية

The Behavioral Approach to Economic Development

ان النظرة السلوكية للتنمية الاقتصادية تقوم على أساس افتراض أولى هو أن عملية التنمية الاقتصادية ان هى الا نوع من السلوك الجماعى الذى يقرر المجتمع بأسره القيام به ٠ وبالتالى فان هذا السلوك الجماعى يتوقف على المكونات النفسية والاجتماعية والحضارية لافراد هذا المجتمع وكيفية تنظيمهم فى مجموعات أو طبقات اجتماعية مختلفة وأنماط العلاقات التى تنشأ بين الافراد والمجموعات المترابطة ٠ كل هذا يحدث فى اطار من الموارد الاقتصادية المعينة المتاح استغلالها للمجتمع من ناحية ، والموارد الاقتصادية التى يستطيع السلوك الجماعى لافراد المجتمع التوصل الى اكتشافه ٠

وعلى هذا الاساس يمكن أن نحدد المتغيرات الاساسية التى تحكم عملية التنمية الاقتصادية فى الاتى :

---

(1) Kindelberger as quoted in Hoselitz. B.F. Sociological Approach to economic development. International Congress of Studies on the Problem of underdeveloped areas. Milan, 1954, pp. 20 - 21.

١ ــ متغيرات فردية

٢ ــ متغيرات اجتماعية

٣ ــ متغيرات حضارية

٤ ــ متغيرات اقتصادية

أولا ــ المتغيرات الفردية Individual or Actor Variables

ويقصد بها المتغيرات المكونة للمجال النفسى والاجتماعى للفرد فى المجتمع من دوافع واتجاهات وميول وادراك وقدرة على التعلم وأساليب التفكير المستخدمة . ولقد أوضح مكللاند (١) أهمية الدوافع الفردية فى عملية التنمية الاقتصادية حيث اثبت أن هناك ارتباطا كبيرا بين توفر الرغبة أو الدافع الى الانجاز need achievement وبين معدلات التنمية الاقتصادية ٠

ان المتغيرات الفردية هى مجموعة الصفات والخصائص التى تميز الفرد عن غيره من الافراد من حيث :

١ ــ التفكير والادراك ٠

٢ ــ الدوافع والرغبات

٣ ــ الاتجاهات

هذه المتغيرات تتبلور جميعا فى مظهر واحد متكامل ويطلق عليه تعبير الشخصية وسوف نرى أن هذه المتغيرات الفردية تلعب بدورا أساسيا فى تحديد وجهة نظر الفرد واتجاهاته حيال فكرة التنمية الاقتصادية والسلوك الاقتصادى عموما ٠

١ ــ التفكير والادراك

ان تصرفات الفرد وسلوكه هى نتيجة جزئية لافكاره . والسلوك الانسانى فى مختلف مجالات الحياة يتأثر بأفكار الشخص ومعتقداته وتوقعاته للمستقبل ٠ ان عمليات التفكير والادراك ، التخيل والتفسير هى محاولات يبذلها الفرد فى سبيل فهم العالم المحيط به والمكون من أشياء ، وأفكار وأفراد ٠ وعلى ضوء هذا الفهم سيتحدد سلوك الانسان ٠ ان اقبال الناس على الاستثمار فى مشروع جديد يتوقف اذن ليس على مزايا المشروع ومدى صلاحيته وانما على الطريقة التى

(1) McClelland, D. op. cit.,

يدرك بها الناس هذا المشروع ان رغبة الناس فى الادخار لا تتوقف على حجم الدخول التى يحصلون عليها فقط ، وانما تتأثر بدرجة أشد بتوقعاتهم للمستقبل وهل يدركون احتمال استمرار الدخل أم توقفه · كذلك سبق أن رأينا فى الجزء الاول من هذا المبحث أن السلوك الاستهلاكى يتأثر أيضا بدرجة كبيرة بهذه الافكار والمدركات ·

ولا يختلف الافراد على اختلاف أنواعهم من حيث قابليتهم للتأثر بنمط الافكار والادراك · العامل والمدير ، البائع والمشترى ، المستثمر والمدخر كلهم يتصفون بهذه الصفة الاساسية · وحيث السلوك الاقتصادى الجماعى هو محصلة تفاعل السلوك الاقتصادى لكل فرد من أفراد المجتمع ، اذن يبدو واضحا أنه على خلاف النموذج الاقتصادى فان النمو الاقتصادى يتحدد ليس بمتغيرات خارجية بعيدة عن النظام الاقتصادى ، وانما يتأثر بالدرجة الاولى بمتغيرات داخلية تتعلق بالتكوين النفسى للافراد العاملين فى هذا النظام الاقتصادى ·

٢ ـ الدوافع والرغبات

الى جانب التأثر بالتفكير وأساليب الادراك ، فان السلوك الاقتصادى للافراد يتحدد جزئيا وفقا لدوافعهم ورغباتهم · ان الدوافع هى قوى محركة تعكس الرغبات والحاجات الانسانية غير المشبعة ، والتى يسعى الانسان لتحقيق درجة عالية من الاشباع فيها · والدوافع الانسانية تنقسم بصفة عامة الى نوعين :

أ ـ داوفع ايجابية Positive Motives وهى تدفع الفرد فى اتجاه الحصول على أشياء معينة ·

ب ـ الدوافع السلبية Negative وهى تجذب الفرد بعيدا عن بعض الاشياء والظروف ·

أى أن الدافع عبارة عن قوة تنبعث من داخل الانسان وتحرك سلوكه فى اتجاه محدد · ولقد أثبتت الدراسات السلوكية أن هناك عددا من الدوافع يرتبط وجوده فى الافراد بدرجة عالية من التقدم الاقتصادى (١) ·

ـ دافع الانجاز The Achievement Motive

أوضح مكللاند أن دافع الانجاز من العوامل المسئولة عن تحقيق النمو الاقتصادى ويعبر عن دافع الانجاز بأنه الرغبة فى أداء الاعمال بطريقة أفضل ، الرغبة فى التفوق واظهار التميز عن الاخرين · كذلك يشير دافع الانجاز الى الرغبة فى الاستقلال والسيطرة على قدرات الفرد ومهارته · فالشخص الذى يتمتع بقدر كاف من دافع الانجاز يتصف بأنه :

---

(1) McClelland, D.C., op. cit pp. 159 - 204.

أ ــ يعمل بدرجة أعلى من الجهد ولساعات وفترات أطول من غيره ٠

ب ــ يدخر (أو يميل الى الادخار) لخدمة أهداف طويلة الاجل ٠

ج ــ يصل دائما الى قمة الاعمال بغض النظر عن أنه قد يبدأ من الصفر وذلك بمعدل أكبر من غيره ممن لا يوجد لديهم دافع الانجاز بنفس الدرجة ٠

وعلى هذا الاساس فان الاعتقاد الان يسود علماء السلوك بأن وجود درجة عالية من الدافع الى الانجاز بين أفراد المجتمع يجعلهم يميلون الى بذل جهود أكبر فى المجال الاقتصادى وبالتالى تحقيق معدلات أسرع للنمو الاقتصادى ٠

ــ دافع الانتماء Affiliation Motive

ان الانسان حيوان اجتماعى بطبيعته يسعى الى الالتقاء مع الافراد الاخرين ويستشعر جانبا أساسيا من اشباع حاجاته من خلال اتصاله وارتباطه بالاخرين ٠ ودافع الانتماء هى حاجة انسانية تجعل قيام المجتمع أمرا ممكنا ٠ وقد أوضح مكللاند (١) أن هناك علاقة واضحة بين دافع الانتماء وبين النمو الاقتصادى ٠ وأن هذه العلاقة قد تكون ايجابية أو سلبية ٠ فالدافع الى الانتماء يعنى الحرص على انشاء علاقات مع الاخرين وصيانة هذه العلاقات فاذا نتج عن هذه العلاقات زيادة فى معدلات الزواج والانجاب ، فان نوعية الاطفال سوف تؤثر على معدلات النمو الاقتصادى ٠ اذ لو تمت تربية هؤلاء الاطفال بغرس الرغبة فى الانجاز والتقدم فى نفوسهم لاصبحوا قوة اقتصادية تعمل على دفع الاقتصاد الى الامام . بينما اذا أدت عمليات الزواج والانجاب الى انشغال افراد المجتمع عن النشاط الاقتصادى وتراخيهم ، يمكن أن نتصور ان دافع الانتماء سيؤدى الى التخلف الاقتصادى ٠

الدافع الى التملك The Acquisitive Motive

ان دافع التملك قديم قدم الانسان ذاته . وعلى هذا فكلما قويت فى نفس الانسان الحاجة الى التملك ، كلما دفعه هذا الى بذل المزيد من الجهد والعمل لزيادة موارده أملا فى تحقيق رغباته بامتلاك الاشياء التى يسعى الى امتلاكها . وبذلك نستطيع أن نجد علاقة بين التقدم الاقتصادى وبين حافز التملك الشخصى . ان دافع التملك قد يخدم أيضا بعض الحاجات النفسية الاخرى فى الفرد مثل الاطمئنان الى المستقبل أو ضمان مستوى معيشى معين من خلال ثروة يتملكها . الا أن تلك الحاجة الى التملك قد تنحرف عن مجراها الطبيعى حيث نرى بعض الافراد يقبلون على اقتناء أشياء غير نافعة أو نراهم يسرفون فى الانفاق دون بذل الجهد المناسب للمحافظة على ثرواتهم الامر الذى يشيع فى المجتمع اتجاهات وميول استهلاكية غير نافعة تعرقل جهود التنمية الاقتصادية .

٢ ــ دافع القوة Power Motive

بعض الناس يحركهم شعور قوى وحاجة ملحة الى السيطرة على الاخرين والتأثير فيهم . ان دافع القوة يتمثل فى الرغبة فى اكتساب طاعة الاخرين وتوجيه سلوكهم فى الاتجاه الذى يرضى الشخص · ولا شك أن توفر مثل هذا الدافع عند بعض الافراد هو مصدر القيادة الفعالة وهى من الشروط اللازمة لنجاح عمليات النمو الاقتصادى . ولو رجعنا الى افكار شومبيترعن المنظم الناجح لوجدنا أن صفة من صفاته هى القوة والسيطرة والقدرة على تطبيق ما يجول بفكره من افكار وابتكارات ·

من ناحية أخرى يرى مكللاند (١) اندافع القوة لا يرتبط بالتنمية الاقتصادية بطريقة مباشرة وانما يرتبط بالاساليب السياسية المستخدمة لتحقيق التنمية الاقتصادية ·

٣ ــ الاتجاهات Attitudes

ان الفرد فى سلوكه الاجتماعى (أو الاقتصادى) انما يعبر عن معتقداته، مشاعره، وميوله السلوكية . تلك المجموعة من المعتقدات ، المشاعروالميول السلوكية ينتظمها جميعا مفهوم الاتجاهات · والاتجاهات تمثل نظاما متطورا للمعتقدات والمشاعر والميول السلوكية ينمو فى الفرد باستمرار نمـوه وتطوره . وللاتجاه عناصر ثلاث :

(أ) العنصر الفكرى أو العقيدة Cognitive component

(ب) العنصر العاطفى emotional component

(جـ) الميل أو الاستعداد للسلوك بطريقة معينة تجاه الموضوع Action orientation

والاتجاه هو عبارة عن وجهة نظر يكونها الفرد فى محاولته للتأقلم مع البيئة التى يعيش بها · وقد أوضحت بعض الدراسات السلوكية أن هناك أنواعا محددة من الاتجاهات ترتبط بالتنمية الاقتصادية كالاتى :

ـ **الاتجاه الى البعد عن التقاليد** anti-traditionalism

معنى هذا هو الاستعداد للتخلص من آثار وانماط السلوك القديم والاستجابة للافكار الجديدةوانماط الحياة المبتكرة ·أى اتجاه الافراد لقبول مبتكرات العلم والتكنولوجيا التى ترتبط بالمجتمع الصناعى الحديث .

---

(1) McClelland, D.C., op. cit., p. 168.

ـ الاتجاه الى العمومية فى تنظيم الحياة الاجتماعية Universalism

اى وضع قوانين ومعايير للحياة الاجتماعية تنطبق على كل أفراد المجتمع دون استثناء . اى بمعنى آخر هو كفالة تكافؤ الفرص والمساواة فى المعاملة الذى يتيح اظهار الكفاءات والمواهب وبالتالى يسرع بمعدلات التنمية الاقتصادية اى أن هـذا الاتجاه يقوم على أسـاس أن يقيم الفرد الافراد الاخـرين على أساس عملهم وكفاءتهم وليس على أساس النسب أو الاصل العائلى ٠

ـ الاتجاه الى تاكيد الاهداف العامة

ويقصد بهذا أنه حيث يسود الافراد اتجاه بتأكيد الاهداف العامة وتغليب مصلحة المجموع على المصلحة الفردية ، فان ذلك قرين بالتقدم الاقتصادى ٠ ويبرر هذا التفسير على ان عملية التنمية الاقتصادية تتطلب التنسـيق بين تصرفات الافراد لتحقيق الاهداف العامة وبالتالى فحين يوجد الاتجاه نحو تغليب المصلحة العامة يصبح هذا التنسيق ممكنا وبالتالى يسهل تحقيق معدلات أعلى من النمو الاقتصادى ٠

ـ الاتجاه الى استخدام التخطيط والتدبر

حيث يميل الافراد الى استخدام أسلوب التخطيط والتدبر فى تصريف أمورهم ، تظهر معدلات أعلى للتنمية الاقتصادية . أن التخطيط والتدبر تتيح امكانية أكبر للافادة من نتائج العلم والتكنولوجيا ، وبالتالى تتحقق معدلات أعلى للنمو ٠

تلك اذن اهم المتغيرات الفردية التى تتفاعل مع بعضها البعض لتنتج افرادا لهم صفات وخصائص مميزة ٠ هؤلاء الافراد بما لهم من خصائص قد يعملوا على زيادة اتجاهات النمو الاقتصادى أو يساعدوا على عرقلة النشـاط الاقتصادى للمجتمع من خلال انواع السلوك والتصرفات التى يأتونها ٠ من ذلك نرى أن عملية التنمية الاقتصادية تتوقف فى جانب أساسى منها على نوعية الافراد الذين يتكون منهم المجتمع وكيفية تكوينهم نفسيا واجتماعيا ٠ ولا شك اننا نستطيع تصور أن حدوث التنمية الاقتصادية قد يساعد على تغيير التركيب النفسى للافراد ، الا أننا نضع الامر فى هذه الحالة بشكل معكوس . اذن نخلص الى حقيقة أساسية أن احداث التنمية الاقتصادية يتطلب الى جانب توفير عوامل الانتاج الرئيسية اللازمة ، ضرورة العمل على خلق المناخ النفسى المساعد على اعادة تشكيل الافراد بشكل يجعلهم أكثر تحمسا وتحفزا للاسهام فى النشاط الاقتصادى بطريقة أكثر كفاءة وانتاجا ٠

المتغيرات الاجتماعية

ان نظرة عالم الاجتماع الى التنمية الاقتصادية هى باعتبارها نوع من التغير الجذرى فى المجتمع الذى ينطوى على تغيير فى الهيكل الاجتماعى والاقتصادى السائد فى المجتمع structural change ٠ على العكس من هذا نجد أن

التفكير الاقتصادى فى موضوع التنمية يميل الى الانحصار فى دائرة التغيرات السطحية التى لا تتعدى الزيادة فى بعض المقاييس الاقتصادية مثل الدخل الفردى ، او انتاج الحديد والصلب،أو حجم القوةالعاملة دون النظر بعين الاعتبار الى التغيرات الهيكلية التى تصاحب عملية النمو الاقتصادى · ولقد راينا كيف أن النموذج الاقتصادى يرى أن المتغيرات المستقلة independent variables المسئولة عن النمو الاقتصادى بصفة مباشرة للاستثمار ، هى عوامل الانتاج الرئيسية ، أى الموارد الطبيعية ، رأس المـــال القابل للاستثمار ، العمل ، والخبرة التنظيمية . كذلك هنـــاك بعض المتغـــيرات الاقتصادية التى تشترك بطريق مباشر فى توفير تلك العوامل الانتاجية مثل الادخار ، التضخم ، ميزان المدفوعات ، المعونات الاجنبية ، حجم السكان ومعدل التغير فى السكان (١) .

ولكن النظرة الاجتماعية للنمو الاقتصادى ترى أن خلف تلك المتغيرات الاقتصادية هناك عدد كبير من المحددات النفسية والاجتماعية والحضارية · مثال ذلك أن العلاقة بين الادخار والاستثمار تحكمها مثلا نظم التقسيم الاجتماعى · أن تقاليد المجتمع التى تحتم تقديم هدايا غالية فى المناسبات الاجتماعية المختلفة تحجب عن الاستثمار مبالغ طائلة تذهب الى انماط تقليدية من الاستهلاك · ان النظام الطبقى أوالتقاليد العائلية القديمة التى تمجد العائلة وتقيسها بقدر ما يملك اعضاءها من مجوهرات وحلى ذهبية (كما هو شائع فى المجتمعات الشرقيةبصفة عامة)يعنى تجميد ثروات هائلة فى اشكال عاطلة غير منتجة وحجبها عن الاستثمار المفيد للمجتمع . ومن أهم المتغيرات الاجتماعية التى تسهم فى التأثير على السلوكالانسانى وبالتالى فهى تؤثر فى عمليةالتنمية الاقتصادية ما يلى :

١ ــ الجماعات المختلفة التى ينقسم اليها المجتمع ·

٢ ــ الطبقات الاجتماعية ·

٣ ــ طبيعة عمليات التفاعل الاجتماعى ·

٤ ــ علاقات الدور Role Relationship

ان هذه الصفات الاجتماعية تكمن عادة وراء تحديد المتغيرات الاقتصادية الاولية التى يهتم بها الاقتصادى فى تحليله للتنمية الاقتصادية ·

---

(1) Bruton, H.J., « Contemporary Theorizing on Economic Growth », in Bert, F. Hoselitz (ed.), Theories of Economic Growth. Glencol, Ill. The Free Press, 1961, pp. 243 - 262.

المتغيرات الحضارية

تلعب الثقافة العامة وتقاليد الشعب وعاداته دورا حيويا فى تشكيل المناخ العام الذى يمارس فيه الانسان نشاطه وبالتالى فان جانبا أساسيا من السلوك الاقتصادى انما يتحدد بناء على طبيعة تلك الثقافة العامة . فالمجتمعات الريفية التى تركز على ملكية الارض وتؤكد ارتباط الشخص بأرضه انما تنمى فى الافراد اتجاهات وميول يصعب معها مثلا اقناعهم بانماط أخرى من الاستثمار أو اغرائهم على الانتقال الى العمل فى الصناعة مثلا · وبالتالى فان المتغيرات الاقتصادية المؤثرة فى النمو الاقتصادى تكتسب قيمتها وتتحدد فعاليتها تبعا لتفاعل تلك المؤثرات السلوكية من نفسية واجتماعية وحضارية الامر الذى يؤكد الغرض الذى بدأنا به وهو أن النمو الاقتصادى هو ظاهرة سلوكية أساسا ·