نظرية سلوك المستهلك

Consumer's Behavior Theory

أولا: تحليل سلوك المستهلك باستخدام نظرية المنفعة الحدية (التحليل الكلاسيكي)

إن المنفعة Utility هي الاداة التي تفسر طلب المستهلك على السلع وتفسر العلاقة العكسية بين ثمن السلعة والكمية المطلوبة منها، ولتحليل سلوك المستهلك باستخدام نظرية المنفعة يلزم في البداية أن نتعرف على معنى المنفعة والمفاهيم المختلفة لها .

1.مفهوم المنفعة

يقصد بالمنفعة Utility صلاحية وقدرة الشيء (سلعة او خدمة) على اشباع حاجة الفرد بشكل مباشر او غير مباشر في لحظة معينة وفي وقت معين، فالمنفعة هي الإشباع Satisfaction الذي يحصل عليه الفرد من استهلاكه للسلعة أو الخدمة وهي تختلف من شخص لآخر نظرا لاختلاف الأذواق، وتوضح نظرية المنفعة (The Utility Theory) أن لكل سلعة منفعة ناتجة من استهلاكها، وأن هذه المنفعة هي التي تدفع المستهلك إلى طلب تلك السلعة، وذلك في حدود دخله وإمكانياته المتاحة، لذا فالمنفعة تحقق الاشباع أي تحقق المتعة والفائدة الشخصية عند استخدام سلعة أو خدمة معينة.

2.افتراضات نظرية المنفعة الحدية

وضع رواد المدرسة الحدية مجموعة من الافتراضات بخصوص المنفعة منها:

أ. **مبدأ السلوك الرشيد للمستهلك:** بمعنى ان قراراته وتصرفاته لابد وان تكون رشيدة ومنسجمة مع مصالحه وغاياته للوصول الى اعلى اشباع ممكن بدخله المحدود.

ب. **قابلية المنفعة للقياس** العددي

ت. إن منفعة كل سلعة مستقلة عن منفعة السلع الأخرى.

ث. ثبات ذوق المستهلك خلال فترة الدراسة.

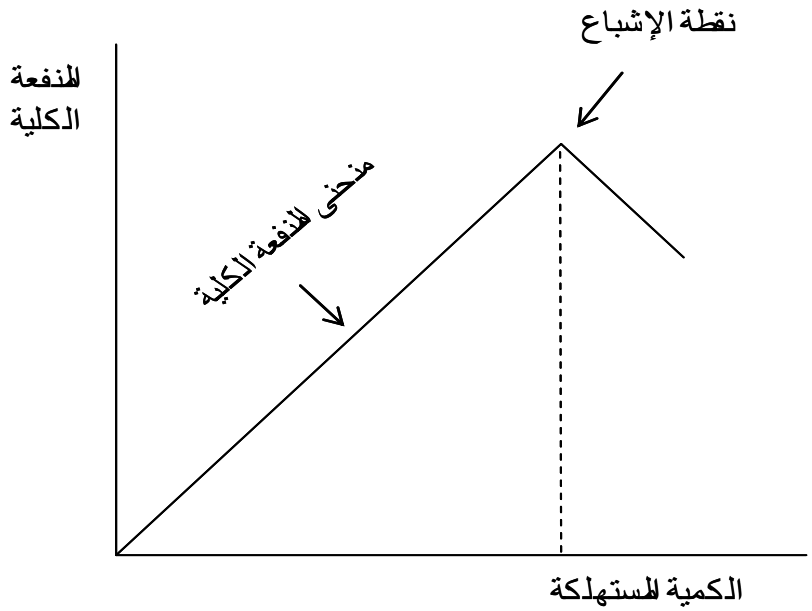
ج. ثبات دخل المستهلك خلال فترة الدراسة.

ح. وجود عدد كبير من المستهلكين بحيث لا يستطيع أي منهم أن يؤثر على سعر السلعة موضوع الدراسة.

3.المنفعة الكلية والمنفعة الحدية:

أ- المنفعة الكلية:

هي مجموع المنفعة التي يحصل عليها المستهلك جراء استهلاكه لكمية معينة من سلعة ما في فترة زمنية معينة وتتزايد المنفعة الكلية بتزايد عدد الوحدات المستهلكة من السلعة ولكن بمعدل متناقص الى تبلغ اقصى حد لها بعدها تبدأ في التناقص المطلق وكما في الشكل التالي:.



شكل يوضح منحنى المنفعة الكلية

ب- المنفعة الحدية:

يقصد بالمنفعة الحدية Marginal Utility مقدار الزيادة في المنفعة الكلية نتيجة لزيادة الكمية المستهلكة من السلعة بوحدة واحدة أو هي منفعة الوحدة الإضافية التي يستهلكها المستهلك من السلعة، بمعنى أنها مقدار التغير في المنفعة الكلية نتيجة لتغير عدد الوحدات المستهلكة من السلعة بوحدة واحدة.

$$MU = \frac{\Delta TU}{\Delta Q} = \text{المنفعة الحدية} = \frac{\textbf{(مقدار التغير في المنفعة الكلية)}}{\textbf{(مقدار التغير في عدد الوحدات المستهلكة من السلعة)}}$$

فمثلا المنفعة الحدية لخمس برتقالات يقصد بها المنفعة التي يحصل عليها المستهلك من استهلاكه للبرتقالة الخامسة.

4- قانون تناقص المنفعة:

لاحظ رواد المدرسة الحدية انه إذا بقي دخل الفرد ثابتاً وبقيت اسعار السلع الأُخرى على حالها دون تغيير، فإن طلب الفرد من الوحدات المتتابعة من سلعة معينة تتعرض للتناقص، وهذا ما يعرف بـ (قانون تناقص المنفعة) الذي ينص على انه :

(عند استهلاك وحدات متتالية من السلعة فإن مقدار الإشباع الإضافي الذي يحصل عليه المستهلك يبدأ بالتناقص كلما تم الاستمرار في استهلاك وحدات إضافية من السلعة).

أي ان هنالك علاقة عكسية بين كمية الاستهلاك والمنفعة الحدية فكلما زادت كمية الاستهلاك من السلعة تتناقص المنفعة الحدية، وإذا قلت كمية الاستهلاك تزداد المنفعة الحدية.

&&&&&&&&&&&&&&&&&&&&&&&&&&&&&

5 - الحالات الاستثنائية التي لا يعمل فيها قانون تناقص المنفعة:

هنالك حالات لا تخضع لقانون تناقص المنفعة وهي:

أ. قد تتزايد المنفعة في بداية استهلاك السلعة بشكل متزايد ثم تبدأ بشكل تزايد متناقص وبعد أخذ المزيد من استهلاك وحدات السلعة تبدأ بالتناقص ، مثلاً الفرد الذي يشعر بالضمأ الشديد وامامه خمسة اكواب صغيرة من الماء ، فشربها جميعاً الواحد تلو الآخر. فمن الواضح ان الكوب الاول ستكون منفعته متوسطة، والكوب الثاني ستكون منفعته كبيرة ، فالكوب الثالث تكون منفعته كبيرة جداً، ومنفعة الكوب الرابع ستكون متوسطة ، ثم الكوب الخامس ستكون قليلة او منعدمة. أي لا يبدأ سريان قانون تناقص المنفعة إلا بعد استخدام عدد معين من وحدات السلعة.

ب. هناك سلع يصعب على الفرد ان يكتفي بالحصول على وحدة واحدة منها، وانما يكون مضطراً للحصول على اكثر من وحدة من وحدات السلعة، مثلاً إذا اشترى الفرد اربعة اطارات لسيارته لاستبدال الاطارات المستهلكة ، فإن منفعة الاطار الاول تساوي منفعة الاطار الثاني وكذلك منفعة الاطار الثالث والاطار الرابع ، ولهذا يصعب تطبيق قانون تناقص الغلة.

ت. في حالة ظهور استخدامات جديدة للسلعة لا ينطبق قانون تناقص المنفعة مثلاً يمتلك شخص مولداً كهربائياً ويحصل منه على طاقة كهربائية يستخدم جزء ضئيل منها للاضاءة ، فإذا اشترى هذا الشخص جهاز تكييف مثلاً فإن الوحدات الكهربائية التي لم يكن يستعملها من هذا المولّد والتي كانت منفعتها منعدمة ، ستزداد منفعتها نتيجة هذا الاستخدام الجديد.

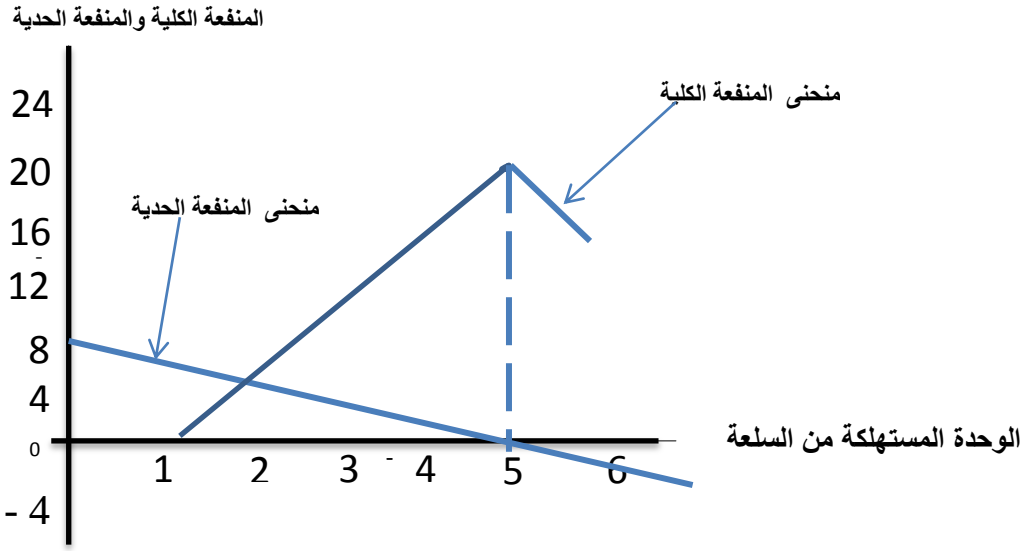
6 - العلاقة بين المنفعة الكلية والمنفعة الحدية:

ترتبط المنفعة الحدية بالمنفعة الكلية ارتباطاً وثيقاً، إذ تعتبر المنفعة الحدية مقياساً لمقدار التغير في المنفعة الكلية. وعندما تكون المنفعة الحدية متناقصة وموجبة، فإن المنفعة الكلية تتزايد بمعدل متزايد. ويعني هذا أن كل وحدة يتم استهلاكها من السلعة، تؤدي إلى ارتفاع المنفعة الكلية بمقدار أكبر عن المستوى السابق.

ويمكن توضيح ذلك من خلال الجدول الآتي:

عدد الوحدات المستهلكة	المنفعة الكلية TU	المنفعة الحدية MU
1	8	8
2	14	6
3	18	4
4	20	2
5	20	صفر
6	18	2-

حيث نلاحظ إن المنفعة الكلية تتزايد بمعدل متزايد (8 تزداد الى 14) ثم تتزايد بمعدل متناقص (14 تزداد الى 18 ثم الى 20) وتصل نقطة الاشباع الـ (20) عندما تكون المنفعة الحدية تساوي صفر، ثم بعدها تتناقص تناقصا مطلقا، أما المنفعة الحدية فيلاحظ انها في تناقص كلما زادت وحدات الاستهلاك، ويمكن توضيح ذلك بيانيا وكما يلي:



7 - توازن المستهلك

يكون المستهلك في حالة توازن إذا أنفق دخله المخصص للإنفاق على شراء كمية من السلع والخدمات بحيث يحصل على أكبر منفعة كلية ممكنة وذلك في حدود هذا الدخل وفي ضوء اسعار السلع في السوق.

ويتحقق توازن المستهلك عند توفر شرطين هما:

أ. إن المنفعة الحدية للوحدة النقدية الواحدة يجب أن يكون متساويا لجميع السلع، وهو ما يطلق عليه بقانون المنافع المتساوية، اي محاولة المستهلك الحصول من اخر وحدة نقدية منفقة على منافع متساوية من السلع.

أي إن:

$$\frac{MU_{X1}}{P_{X1}} = \frac{MU_{X2}}{P_{X2}} = \ldots\ldots\ldots\ldots = \frac{MU_{xn}}{P_{xn}}$$

حيث: MU_{xn} تمثل المنفعة الحدية لـ n من السلع المستهلكة

ب. أن ينفق دخل المستهلك بأكمله على شراء السلع التي يقتنيها أي ان الانفاق الكلي على مجموع السلع ينبغي ان يساوي دخل المستهلك أي:

$$M = p_{X1}q_{X1+}p_{X2}q_{X2+}\ldots\ldots\ldots\ldots p_{xn}q_{xn}$$

حيث إن (M) هو دخل المستهلك.

لتوضيح الكيفية التي يحقق بها المستهلك توازنه لنفترض وجود سلعتين فقط تتوفران في السوق بحيث يمكن للمستهلك أن يشتريهما وهاتان السلعتان هما الخبز والتمر، وهنا ينبغي على المستهلك أن يقرر كيفية تقسيم إنفاقه بين هاتين السلعتين بحيث تحققان له أقصى مقدار ممكن من المنفعة، وفي حدود دخله النقدي الذي يعادل (12) وحدة نقدية، والأسعار والمنافع الحدية للسلعتين يوضحها الجدول التالي.

جدول يمثل المنفعة الحدية الحدية للخبز والتمر

الخبز				التمر			
الكمية (كلغم)	**المنفعة الحدية (وحدة منفعة)**	**السعر**	**المنفعة الحدية / سعر الخبز**	الكمية (كلغم)	المنفعة الحدية (وحدة منفعة)	السعر	المنفعة الحدية / سعر التمر
1	**16**	**2**	**8**	1	11	1	11
2	**14**	**2**	**7**	2	10	1	10
3	**12**	**2**	**6**	3	9	1	9
4	**10**	**2**	**5**	4	8	1	8
5	**8**	**2**	**4**	5	7	1	7
6	**6**	**2**	**3**	**6**	**6**	**1**	**6**
7	**4**	**2**	**2**	7	5	1	5
8	**2**	**2**	**1**	8	4	1	4

وحتى يحقق المستهلك أقصى منفعة ينبغي عليه أن يحقق شرطين أساسيين هما: (1) أن يتوجه إلى شراء السلعة التي تعطيه أكبر منفعة حدية لكل وحدة نقدية من الإنفاق. (2) أن لا يزيد إنفاقه الكلي على دخله الكلي.

وبالنسبة للشرط الأول فان على المستهلك أن يبدأ بشراء السلعة التي تعطى أكبر منفعة حدية للوحدة النقدية الواحدة لذا فانه سوف يشتري الوحدة الأولى من التمر لأنها تعطيه (11) وحدة منفعة للوحدة النقدية وينفق عليها وحدة نقدية واحدة، ثم يشتري الوحدة الثانية من السلعة نفسها وللسبب نفسه، وبذلك ينفق الوحدة النقدية الثانية وكذلك الوحدة الثالثة فإنها تعطيه (9) وحدات منفعة حدية للوحدة النقدية وهي أكبر من المنفعة التي لو قام بشراء الوحدة الأولى من الخبز، وبذلك ينفق ثلاث وحدات نقدية، أما الوحدة الرابعة فانه سوف يشتري الوحدة الأولى من الخبز لأنها تعطيه (8) وحدات منفعة وبذلك ينفق وحدتين نقديتين على شرائها ويكون مجموع ما أنفقه خمس وحدات. ويستمر بالشراء للوحدة التي تعطيه أكبر منفعة حدية للوحدة النقدية الواحدة إلى أن يصل إلى الوحدة الثالثة من الخبز

والوحدة السادسة من التمر، إذ يتحقق توازن المستهلك كونه أنفق كل دخل ه. ويمكن تلخيص ذلك بالمعادلتين الآتيتين:

الشرط الأول .....

$$\frac{MU_{X1}}{P_{X1}} = \frac{MU_{X2}}{P_{X2}}$$

$$M = p_{X1}q_{X1+}p_{X2}q_{X2} \quad \text{.....}$$

$$\frac{12}{2} = \frac{6}{1}$$

$$12 = 1\times 6 + 2\times 3$$

الشرط الثاني