# اقتصاديات المنزل والسلوك الاستهلاكي

**نشر في جريدة أخبار الخليج بتاريخ 10 مارس 2019**

**بقلم: الدكتور زكريا خنجي**

**في استطلاع أجرته «أخبار الخليج» في ديسمبر 2018 حول موضوع العادات وسلوكيات الاستهلاك لدى الإنسان في البحرين في ظل الأوضاع الاقتصادية المتقلبة وخاصة بعد تطبيق ضريبة القيمة المضافة، شارك في الاستطلاع 968 قارئًا، وأجاب 728 منهم بالتأكيد على تغيير عاداتهم الشرائية، وهو ما يعادل 75٪ من المشاركين، فيما أشار 240 (25٪ من المشاركين) إلى أنه لم يطرأ أي تغير ملموس على عاداتهم الشرائية أو أولوياتهم فيما يتعلق بالسلع التي يشترونها.**

**وقد تكون النتيجة مرضية وخاصة حينما نعرف أن هؤلاء (75٪) قد أشاروا إلى أنهم بدأوا – فعلاً – في الاستغناء عن بعض السلع التي لم تكن تمثل أولوية بالنسبة إليهم، فيما أكد آخرون منهم أن التغير في العادات الشرائية امتد إلى الأولويات من حيث الكم والكيف.**

**ولكنني في الحقيقة أشعر بأن الموضوع يحتاج إلى إعادة النظر في الـ(25٪) الذين أوضحوا أن عاداتهم الشرائية لم تتغير، فمن هم هؤلاء ؟ ولماذا لم تتغير عاداتهم وسلوكياتهم الاستهلاكية ؟ هل هم من الطبقة المخملية**

الذين لا تؤثر فيهم الظروف الاقتصادية المتقلبة ؟ لا نعرف الكثير، حيث إن الدراسة لم تتطرق إلى الجوانب الشخصية أو الديمغرافية للمبحوثين.

عمومًا، نعرف أن السلوك الاستهلاكي حظي بالكثير من الاهتمام لعلماء الاجتماع والاقتصاد، ولكل نوع من العلماء غاية وهدف، فمنهم من يريد أن يجذب المستهلك إلى شراء سلعة وآخرون يهدفون إلى تطوير السلعة، وآخرون يهدفون إلى تقنين عمليات الاستهلاك حتى لا يدخل المستهلك فيما يعرف في علم الاجتماع بغيبوبة الاستهلاك، والتي تعني أن يشتري من أجل بلوغ مرحلة الرضا، ولكنه في الحقيقة لن يصل.

ونحن في هذه الدراسة القصيرة يهمنا أمران، وهما: أولاً: أن نعرف المراحل التي يمر بها المستهلك حتى يقرر شراء السلعة التي يرغب فيها، وثانيا: كيف يمكن للأسرة أن تقنن من عمليات الاستهلاك وخاصة في ظل هذه الظروف الاقتصادية العصيبة. لنحاول تسليط بعض الأضواء على ذلك.

## أولاً: مراحل اتخاذ قرار الشراء

تشير الدراسات إلى أن المستهلك يمر بمراحل خمس في عملية اتخاذ قرار الشراء وهي:

- الشعور بالحاجة إلى السلعة.
- البحث عن المعلومة.
- تقييم البدائل أو المفاضلة بين البدائل.

- اتخاذ قرار الشراء.
- سلوك ما بعد الشراء (وهذه ليست لنا علاقة بها لأنها تخص التاجر وليس المستهلك).

لنحاول باختصار أن نتعرف على هذه المراحل.

الشعور بالحاجة إلى السلعة: تبدأ عملية الشراء أو تتمثل الحاجة في إحساس المستهلك بالحرمان، هذا الحرمان يولد عدم التوازن والاستقرار. ومن المعروف نفسيًا أن الحاجة غير المشبعة تدفع المستهلك إلى القيام بسلوك وتصرفات من أجل إشباعها، ومن المعلوم أيضًا أنه توجد حاجات فطرية أو بيولوجية كالحاجة إلى الطعام، والشراب، و ... إلخ ومن الجدير بالذكر أن إشباع هذه الحاجات ضرورة للبقاء والاستمرار في الحياة، فلا يمكن أن نستغنى عن الخبز والماء واللحم والسمك وما إلى ذلك، وحاجات مكتسبة، يكتسبها المستهلك نتيجة اختلاطه مع محيطه الاجتماعي والاقتصادي والثقافي كالحاجة إلى الاحترام والتقدير، لذلك تسمى في الكثير من الدراسات بعوامل المؤثر الخارجي كشراء سيارة جديدة أو تلفزيون وتلفون نقال، وهذه السلع عادة ما يقتنيها الفرد بسبب أن جاره قد اقتنى السيارة الجديدة عن طريق الإعلان التلفزيوني الذي تم تصويره في جزر هاواي، الأمر الذي يحرك أفكار الفرد تجاه إمكانية اتخاذ قرار بالشراء.

البحث عن المعلومات: بعدما يدرك المستهلك حاجته غير المشبعة أو المشكلة التي يواجهها ينتقل إلى المرحلة التي بعدها وهي جمع

المعلومات، حيث يسعى المستهلك للحصول على المعلومات من أجل إيجاد حل للمشكلة الاستهلاكية التي تواجهه ولمحاولة التخفيف من حالة التوتر لديه. فتأتي المعلومات من مصادر مختلفة؛ مثل: الخبرة الشخصية السابقة، والأصدقاء، والعائلة، والأقارب، إضافة إلى المعلومات التي يقدمها رجال التسويق من خلال رجاله ومبيعاته أو الدعاية والإعلان، ثم يبحث المستهلك عن إمكانية توافر السلعة، وأماكن وجودها، وخصائصها، وسعرها وطريقة دفع ثمنها نقدًا أو بالتقسيط، علمًا أن كل ذلك يتوقف على طبيعة السلعة ونوعيتها، فشراء معجون أسنان لا يمر بكل هذه المراحل، وإنما شراء سيارة يختلف تماماً.

تقييم البدائل أو المفاضلة بين البدائل: بعد حصول المستهلك على المعلومات الضرورية، يبدأ المستهلك في حذف المنتجات التي هو مخير بينها الواحدة تلو الأخرى، حيث تعتمد عملية المفاضلة بين البدائل على مدى توافر المعلومات اللازمة عن المنتج. وتنقسم عملية المفاضلة بين البدائل إلى ثلاث خطوات هي:

- الخطوة الأولى: تحدد فيها معايير التقييم؛ أي الخصائص المحددة لقرار الشراء.
- الخطوة الثانية: تحدد فيها أهمية كل عامل، فعلى الرغم من أن السعر معيار أساسي لمعظم المستهلكين إلا أن أصحاب الدخل المرتفع مثلاً يعتبرونه عاملاً ثانوياً.

- **الخطوة الثالثة: في هذه الخطوة يتم التركيز على قيمة المنتج بالنسبة إلى المستهلك في حد ذاته، فقد يستخدم اثنان من المستهلكين نفس المعايير بنفس الأوزان إلا أن كلا منهما يختلف في رأيه عن الآخر فقد يكون طعم منتج ما معياراً للاختيار إلا أن هذا الأمر يتعلق بالذوق ومن ثم يبقى نسبياً.**

**وفي الواقع لا توجد عملية موحدة للاختيار يستخدمها جميع العملاء أو طريقة واحدة يقوم بها نفس المستهلك في كل مواقفه الشرائية، حيث إن هناك العديد من العوامل التي تؤثر على اختيار البديل، وهذا يتوقف على المستهلك نفسه.**

**إلا أنه يجب أن نكون أذكياء جداً في هذه المرحلة وعمليين إلى آخر حدود الفكر واتخاذ القرار، إذ إن هذه المرحلة هي التي ستحدد طريقنا في شراء السلعة، وكلما استخدمنا الأرقام والحسابات في عملية اتخاذ القرار كان ذلك أفضل.**

**اتخاذ قرار الشراء: بعد أن ينتهي المستهلك من تقييم البدائل المتاحة لديه يكون مستعداً لاتخاذ القرار بشرائه، إذ إن هذه المرحلة تتوقف على نتيجة التقييم في المرحلة السابقة، وعلى بعض العوامل أو الضغوط الاجتماعية والاقتصادية الأخرى.**

**لننتقل الآن إلى النقطة الثانية، وهي التي تحدد بصورة مباشرة كيفية اتخاذ القرار، أو الأسس التي يمكن أن نتخذ منها ومن خلالها قرار شراء سلعة من دون أخرى، وهي تنظيم الموارد المالية للأسرة.**

**ثانيًا: تنظيم الموارد المالية للأسرة**

**ربما السؤال الأكثر إلحاحًا هنا هو هل فعلاً يمكننا أن نقوم بتنظيم الموارد المالية للأسرة في ظل هذا الاقتصاد المتقلب وغير المنظم ؟**

**في الحقيقة، أجد أنه من الصعوبة بمكان الإجابة الإيجابية على هذا السؤال وخاصة في هذه الفترة، ولكن هذا لا يمنع أبدًا من أن تقوم الأسرة بصورة أو بأخرى بمحاولة لتنظيم الموارد المالية لها، إذ إن الإهمال واللا مبالاة سيؤديان إلى مستقبل مجهول، فالأسعار في تصاعد بوتيرة هندسية، وفي المقابل فإن الرواتب لم تراوح مكانها منذ سنوات فلا زيادات ولا مكافآت، والبطالة قضية تحتاج إلى حلول، والمشاكل الاقتصادية في ازدياد، لذلك نجد أنه من المهم جدًا أن تفكر الأسرة – جميع الأفراد – في دراسة ميزانيتها وإعادة تنظيم أولوياتها بقدر كبير من الدقة، وحتى يمكنهم ذلك فإنه لا بد من:**

**التخطيط: كما نقول دائمًا إن دقائق من التخطيط تغنيك عن ساعات من التنفيذ العشوائي، فماذا يمكن أن يفعل التخطيط الجيد لميزانية الأسرة ؟**

أكيد سيوفر عليها الكثير من العناء. في مرحلة التخطيط يجب أن نفكر في كل الموارد المالية التي تدخل على للأسرة، سواء رواتب أو مداخيل أخرى، راتب الزوج والزوجة، إن وجد، وكل المبالغ المالية التي تدخل بصورة منتظمة للأسرة.

نخطط ونعيد ترتيب أولوياتنا الجديدة، ربما أمور كانت ذات يوم من الأولويات ولكنها اليوم تحتاج إلى أن نعيد النظر إليها، إذ إنها ربما لا تصبح من الأولويات في هذا الوضع.

في المرحلة الثالثة من التخطيط يجب أن نقوم بتقسيم المبالغ المالية وذلك على الورق كمرحلة أولية بحسب الأولويات التي تم تحديدها مسبقًا، وهي مخرجات الصرف الأساسية، والثانوية، ومهمة، وغير مهمة، ومواد يمكن تأجيلها، ومواد يصعب تأجيلها، وهكذا.

ومن ضمن التخطيط الذي ما زال على ورق أن نخصص مبلغا من المال أيًا كانت كميته للتوفير، يدخل مباشرة في حساب خاص في البنك، ولا يتم سحبه في أي ظروف، إلا في الظروف القهرية جدًا، إذ إن هذا المبلغ يجب أن يتم نسيانه، وذلك من أجل الظروف القهرية جدًا.

التنفيذ: تُعد مرحلة التنفيذ أصعب كثيرًا من مرحلة التخطيط، فالتخطيط يكون على ورق، أما التنفيذ فيكون في السوق، إذ تتحكم الكثير من المشاعر والضغوط النفسية والاجتماعية في حالة عملية الاستهلاك. لذلك نجد أنه

من المهم وقبل القيام بعمليات الشراء والاستهلاك أن نودع المبلغ الخاص للتوفير في البنك، ونقوم بدفع كل مستلزمات القروض والفواتير، وبعد ذلك نقوم بعمليات الاستهلاك.

وفي عملية التنفيذ يجب علينا أن نتذكر أمرين مهمين: أولهما: ألا نتخذ قرار الشراء ونحن في السوق وأثناء عملية الشراء، وإنما يجب التفكير فيه ويجب أن نعود إلى النقطة الأولى وهي مراحل اتخاذ قرار الشراء وخاصة مرحلة المفاضلة وما إلى ذلك، إذ إن قرارنا ونحن في السوق لا يخضع إلى العقلانية أبدًا وإنما تتسلط رغبات الشراء، سواء شئنا ذلك أم لم نشأ، لذلك نجد أنه دائمًا وأبدًا يجب أن نتخذ قرار الشراء في المنزل وبعد ذلك نقوم بعملية الشراء في السوق.

ثانيهما: عملية الشراء والاستهلاك تكون دائمًا بقدر كمية المبالغ الموجودة والمتاحة، إذ إن المصروفات يجب ألا تزيد على ميزانية الأسرة بأي حال من الأحوال، مهما كانت لدينا رغبات في استهلاك السلع، ومهما كانت السلعة. ومن جانب آخر فإن المبلغ المقرر للشراء والاستهلاك يجب أن يبقى ويستمر معنا وبين أيدينا بقدر الإمكان حتى نهاية الشهر، إذ إنه من غير المعقول أن ينتهي المبلغ في منتصف الشهر وتبقى الأسر من غير أي مال في البيت طوال الشهر.

عمومًا، الكلام في هذا الموضوع يطول وفيه تفاصيل كثيرة، ربما نتحدث عنها في مرات لاحقة.