

الفصل الثالث عشر

الاتجاهات النفسية للأفراد وأثرها على سلوكهم الشرائى والاستهلاكى

نشأ عمر - البالغ من العمر عشرين عاماً - فى أسرة كبيرة تتكون من والدين وأربعة عشر أخاً وأختاً هو أكبرهم سناً ، اعتاد عمر على ركوب سيارة الأسرة من نوع (شيفروليه) منذ الصغر حتى أصبح ركوبها هوايته المفضلة ، ويذكر عمر أنه بالرغم من وجود سيارتين أخريين من ماركات أخرى لدى الأسرة إلا أن السيارة (شيفروليه) كانت دائماً تعطى بإعجاب والده ، حيث وفدت على الأسرة أربع سيارات منها بمعدل موديل جديد كل أربع أو خمس سنوات . يذكر عمر أيضاً أن والده كان دائم الحديث عن قوة محرك السيارة وسهولة قيادتها وكثيراً ما وصف مزاياها المتعددة وأسهب فى الكلام عن سهولة إجراء الصيانة لها وتوفر قطع غيارها بأسعار مناسبة تماماً ، وقد اغتبط عمر كثيراً عندما علم من والده أنه سيشتري له هذا الأسبوع سيارة خاصة به فلم يتردد فى اختيار (ماركة) شيفروليه .

من الملاحظ أنه بمرور الأيام تكوّن لدى عمر اتجاه نفسى معين نحو هذه الماركة ، ولاشك أن هذا الاتجاه كان طيباً وإيجابياً ، ثم تحول هذا الاتجاه إلى فعل حينما قرر شراء سيارة من هذا النوع . ونلاحظ أيضاً أن هذا الاتجاه النفسى نشأ نتيجة لحصول عمر على معلومات إيجابية من والده عن تلك السيارة بصورة منتظمة ولفترة زمنية طويلة ، كما أنه كان يشعر بسعادة كبيرة عند ركوب تلك السيارة سنة بعد الأخرى . فما هى الاتجاهات النفسية ؟ وكيف تتكون لدى الفرد ؟ وما هو أثرها على سلوكه الشرائى والاستهلاكى ؟ . وكيف يستفيد مسؤولو التسويق من دراسة الاتجاهات النفسية للمستهلكين فى رسم الاستراتيجيات التسويقية لشركاتهم ؟ تمثل الإجابات عن هذه الأسئلة موضوع هذا الفصل .

ما هى الاتجاهات النفسية Attitudes

تعتبر الاتجاهات النفسية من أكثر المتغيرات دراسةً وبحثاً فى دائرة العلوم الاجتماعية وتهتم منشآت الأعمال الكبرى بقياس الاتجاهات النفسية للمستهلكين بصورة منتظمة ، ورغم ذلك فليس هناك فى الواقع اتفاق عام بين الباحثين على تعريف واحد ودقيق لهذا المفهوم ؛ حيث يوجد له فى الوقت الحاضر العشرات من التعاريف ، على العموم هناك أربعة من التعاريف التى تعتبر أكثر قبولاً من غيرها بين الدارسين ورجال التسويق نستعرضها فيما يلى ^(١) :

التعريف الأول :

الاتجاه النفسى هو الشعور الذى يمتدّ للفرد تجاه شيء ما ، سواء كان هذا الشعور إيجابياً أم سلبياً ، طيباً أم سيئاً ، فى صالح الشيء أو ضده . وطبقاً لهذا التعريف يقتصر الاتجاه النفسى على كونه الشعور الذى يحس به الفرد نحو الشيء فقط .

التعريف الثانى :

الاتجاهات النفسية هى استعدادات وميول طبيعية لدى الفرد للاستجابة بطريقة إيجابية أو سلبية لشيء ما أو لمجموعة من الأشياء بصورة منتظمة ، وتنشأ هذه الاستعدادات والميول عند الفرد نتيجة للتعلّم ممن وما حوله ^(٢) . صاحب هذا التعريف هو جوردون أوبورت (Gordon Allport) الذى قدمه لنا منذ أكثر من ستين عاماً ومازال يلقى قبولاً كبيراً بين