

التعلم وعلاقته بالسلوك الاستهلاكي الشرائي
تظهر آثار التعلم جلية في مجالي الشراء والاستهلاك ويساعد علي ذلك الظروف البيئية المحيطة بالمستهلك ،

التعلم :

هوالتغير الدائم نسبيا الذي يطرأ على مشاعر الفرد وتفكيره وسلوكه نتيجة للتجارب الشخصية الذي مر بها او نتيجته للملاحظة لسلوك الاخرين وتجاربهم او من المعلومات التي يحصل عليها من البيئة الخارجية

- وقد يكون تعلم عفوي كالعلاقات النفسية مثل الادراك الحسي العفوي
- التعلم العفوي :** هو أن يعلم المستهلك شيئاً عن أحد المنتجات أو أحد العلامات التجارية بصورة عفوية وبدون ان يستعمل العلامة بنفسه
- وقد يكون تعليم مقصود يحدث في هذا النوع بحث وقصد ويكون باراده
 - والتعلم عملية مستمرة

كيف تتم عملية التعلم

عملية التعلم مرتبطة كما سبق وذكرنا بعلم النفس

اهم المدارس العلمية

المدرسه السلوكيه (ان سلوك الفرد عباره عن استجابته لتلقائيه للمثيرات الحسيه التي يتعرض لها في البيئة المحيطة)

المدرسه الادراكيه (التركيز على الخصائص الداخليه للفرد بدلا من سلوكه أي ان التعلم هو نتاج النشاط الذهني للفرد الذي يعتمد اساسا على معالجة المعلومات التي يسعى للحصول عليها

مدرسه التعلم بالملاحظة (ان عملية التعلم تحدث من خلال ملاحظة افعال الاخرين والاثار المترتبة على تلك الافعال سواء كانت ايجابية او سلبية

المدرسة السلوكية : تري التعلم أنه تغير دائم نسبياً أو محتمل في سلوك الفرد نتيجة لاختلاطه بالبيئة المحيطة به وتقوم علي فرض أساسي هو أن سلوك الفرد عبارة عن استجابات تلقائية للمثيرات الحسية التي يتعرض لها في البيئة المحيطة ويتلخص الهدف الأساسي لهذه المدرسة في حل المشاكل التي يواجهها المستهلك حلاً عملياً بدلاً من تفسير الأحداث الداخلية التي تدور في نفسه

ويوجد نظريتين للتعلم السلوكي

أ.نظرية التعلم الشرطي التقليدي أو الكلاسيكي : (أيفن بافلوف)
يتأثر سلوك الفرد بأحد المثيرات الحسية التي تحدث قبل السلوك وبذلك يكون السلوك رد فعل مباشر للمثير الحسي أو فعل منعكس غير إرادي
افتراضاتها :

١. يتحقق التعلم كرد فعل من الفرد للإحداث الجارية في البيئة الخارجية المحيطة به .
 - ٢.يرتكز التعلم علي العلاقة بين المثير الحسي والاستجابة له .
- شروطها :

١.الترتيب .. يجب أن يكون المثير الشرطي أولاً ثم يعقبه المثير غير الشرطي .

٢. التكرار .. يجب أن يكون التعلم الشرطي فعالاً إذا تم ربط المنتج بالمشير غير الشرطي بصورة متكررة ومنتظمة .

٣. الأهمية .. يكون التعلم الشرطي أكثر فعالية حينما يحتل كل من المشير الشرطي والمشير غير الشرطي أهمية كبيرة لدى المستهلك .

من تطبيقات هذا النوع ما يلي :

- التعميم من المنتجات الرائدة إلى المنتجات المقلدة لها .. يستفيد منتجوا المنتجات المقلدة من الجهود التسويقية للعلامات الأصلية وغالباً ما يخلط المستهلك بينها وبين المنتجات الأصلية .
 - إستراتيجية التوسع في خط المنتجات .. يتم إضافة منتجات جديدة إلى الخط الحالي بحيث تحمل منتجات الخط كله نفس أسم العلامة التجارية مثل (منتجات التجميل ومواد الزينة) .
 - إستراتيجية التوسع في شكل المنتجات .. تضيف الشركة منتجاً جديداً ذا تركيبة مختلفة إلى خط منتجاتها مثل (إنتاج شامبو علي صورة جل) .
 - إستراتيجية التوسع في فئة المنتجات .. قيام الشركة بإضافة فئة جديدة من المنتجات إلى خطها الحالي باستخدام نفس العلامة التجارية .
٣. تميز المشير الحسي .. يعتبر عكس مفهوم التعميم المشير الحسي ويترتب عليه اختيار مشير حسي مختلف من بين عدة مشيرات حسية مشابهة .

ب. نظرية التعلم الشرطي الإجرائي أو الوسيطي : (سكينز)

تقول أن سلوك الفرد يتأثر بالنتائج المترتبة علي السلوك نفسه بحسب نوع وسيلة التعزيز أو التدعيم الذي يحدث للسلوك سواء كان سلبياً أ إيجابياً مما يترتب عليه قيام الفرد بتعديل سلوكه طبقاً لذلك التدعيم .

الفروق بين التعلم الشرطي التقليدي (الكلاسيكي) والتعلم الشرطي الإجرائي

معايير التفرقة	التعلم الشرطي التقليدي	التعلم الشرطي الإجرائي
طبيعة الاستجابة	رد فعل تلقائي للمثير	فعل موجه يحدده التعزيز الذي تلقاه السلوك في الماضي
سبب الاستجابة	ارتباط المثير الشرطي بالمشير غير الشرطي	ارتباط الاستجابة بمكافأة ما
مجالات التعلم	أراء الفرد وتفضيلاته وشعوره واتجاهاته	سلوك وتصرفات الفرد
محور اهتمام النظرية	المثيرات الحسية (الشرطية وغير الشرطية)	السلوكيات (الاستجابة للمثيرات الحسية)

مبادئ التعلم الشرطي الإجرائي :

١. تدعيم أو تعزيز السلوك الإنساني ...

- المدعمات أو المعززات الإيجابية .. المكافأة التي يحصل عليها الفرد عند إبدائه لسلوك ما .
- المدعمات أو المعززات السلبية .. هي وسائل سلبية تساهم في تشجيع الفرد علي التصرف بطريقة معينة .
- المدعمات أو المعززات الثانوية .. وهي وليدة للمدعمات الأولية التي يقابلها الفرد في المراحل الأولى من حياته وتكون ضرورية له لإضفاء البهجة والسعادة علي نفسه .

جدولة عملية تعزيز السلوك :

- يتأثر السلوك الشرائي والاستهلاكي للأفراد بالطريقة التي يتم بها مكافأتهم علي سلوكهم .
- أي بالطريقة التي يتم بها جدولة المعززات بأنواعها المختلفة معهم .
- يحدث التعلم بصورة أسرع في ظل جدولة التعزيز المستمر مما يشجع علي حدوث تغيير سريع في السلوك ولكن لفترة قصيرة .
- بينما يحدث التعلم بصورة أبطأ في ظل أنماط التعزيز المتغيرة أو الجزئية ولكن متي حدث التعلم فإنه يدوم لفترات أطول كما أن النسيان يحدث معه بصورة أبطأ .

مجهود شخصي حنان // دافوره هانم