

سلوك المستهلك السعودي!!

د. زيد بن محمد الرماني

إن المستهلك هو نقطة البدء عند التخطيط للسياسات التسويقية لأي منشأة، وإن مطالبه هي الهدف الرئيسي الذي ينبغي أخذه في الحسبان عند إعداد الخطط الخاصة بالمنشأة. ورغم أن الدراسات والأبحاث المتعلقة بالخصائص السلوكية للمستهلك السعودي ما زالت غير كافية، إلا أن ما يبشّر بخير إحدى هذه المحاولات والأبحاث المقدمة من أكاديميين وجهات حكومية ومؤسسات خاصة ومراكز بحثية لدراسة تلك الخصائص السلوكية. ومن ذلك دراسة **بعنوان (سلوك المستهلك السعودي في مجال الشراء)** قامت بإعدادها إدارة البحوث والدراسات الاقتصادية بمجلس الغرفة التجارية الصناعية السعودية.. وكان من أهم نتائج هذه الدراسة ما يلي:

أولاً: اتضح من الدراسة أن أغلب أسر عينة البحث (٨٨%) تنفق على حاجاتها الاستهلاكية في حدود دخلها الشهري المتاح فقط، دون الحاجة إلى استقطاع أي جزء من المدخرات السابقة، في حين أن ٥% فقط من أسر العينة هي التي تعدى إنفاقها الاستهلاكي حدود دخلها الجاري.

ثانياً: في حالة زيادة دخل الأسرة عن الدخل العادي فإن غالبية أسر العينة تنفق جزءاً من هذه الزيادة على الاستهلاك، وعن هذا الجزء الذي يوجه إلى الإنفاق الاستهلاكي فإنه يمثل ما بين ٢٠ - ٥٠% من تلك الزيادة لدى غالبية الأسر.

ثالثاً: في حالة زيادة دخل الأسرة وإنفاق المبلغ الزائد على الاستهلاك بالكامل فإن أهم الأسباب التي تضطر الأسرة إلى ذلك هو أثر البيئة الاجتماعية المحيطة، كالضيافات، والمآدب، والأفراح، وتبادل الزيارات، وتبادل الهدايا، والمناسبات الاجتماعية الأخرى.

رابعاً: تتأثر غالبية أسر العينة بالجاذبية التسويقية للأسواق المركزية، وأهم أسباب ذلك هو الثقة بها كمتاجر كبيرة وتوافر السلع بها بكميات كبيرة وتميز سلعها بالتنوع والتشكيل.

خامساً: تتولى أغلب أسر العينة شراء احتياجاتها من المواد الغذائية مرة واحدة في الأسبوع؛ وذلك بسبب ضيق الوقت لدى رب الأسرة القائم بالشراء؛ ما يجعل العطلة الأسبوعية هي الفرصة المثلى للشراء.

سادساً: تفضل أغلب أسر العينة شراء المواد الغذائية بكميات أقل وعلى فترات متقاربة نسبياً، وهذا بسبب طبيعة المواد الغذائية من حيث سرعة تلفها والرغبة في استعمالها طازجة.

سابعاً: يقوم الزوج بالدور الأساسي في تولي مهمة شراء المواد الغذائية والأدوات المنزلية والأثاث المنزلي والأجهزة الكهربائية، في حين أن دور الزوجة في القيام بعملية الشراء تظهر أهميته فقط في حالة الأقمشة والملابس.

ثامناً: تفضل غالبية أسر العينة التنقل من متجر إلى آخر قبل الشراء، وذلك بهدف الحصول على أقصى جودة للسلعة وبأقل سعر ممكن لها.

تاسعاً: العوامل التي يراعيها المستهلك السعودي عند الشراء مختلفة، منها: طبيعة السلعة، السعر، الجودة، البساطة، قوة التحمل، الذوق.

عاشراً: الدافع الرئيسي لدى المستهلك السعودي عند الشراء هو الحاجة غالباً، لكن الراحة والمظهر والتقليد تعتبر أيضاً من دوافع الشراء عند المستهلك السعودي، ولكن بدرجة ربما أقل.

المستشار الاقتصادي وعضو هيئة التدريس

بجامعة الإمام محمد بن سعود الاسلامي