ЧИННИКИ ВНУТРІШНЬОГО ВПЛИВУ НА ПОВЕДІНКУ СПОЖИВАЧІВ

* 4.1. Особистісні фактори.
* 4.2. Психологічні фактори.
* 4.3. Ресурси та знання споживачів.

Особистісні фактори

На поведінку покупця впливають його персональні характеристики, такі як вік і етап життєвого циклу родини, вид занять, економічне становище, спосіб життя, особливості характеру і само-сприйняття.

***Вік і етап життєвого циклу родини.***Змінюючись з віком, люди змінюють схильність до споживання товарів і послуг. При цьому у них складається певний стиль життя, стандарт споживання, і переконати перейти споживача на нову марку стає складніше. Людина стає більш консервативною, а тому менш схильною до ризику. Крім того, на купівельну поведінку впливають *етапи життєвого циклу родини* - стадії, через які проходить родина у своєму розвитку. Маркетологи часто визначають цільові ринки за етапами життєвого циклу родини і для кожного етапу розробляють товари і маркетингові плани. Досить довго при розгляді змін споживчої поведінки аналізували такі етапи життєвого циклу родини: молоді самотні, сімейні пари з дітьми і пари похилого віку. Однак сьогодні маркетологи виділяють та аналізують нові, нетрадиційні етапи, наприклад, пари, що уклали шлюб після тривалого спільного життя; бездітні пари; батьки-одинаки; батьки, з якими мешкають дорослі діти, і т. д.

***Вид занять***впливає на вибір товарів і послуг. Робітники купують більше робочого одягу, а службовці - більше костюмів і краваток. Маркетологи повинні виділяти професійні групи, члени яких більше зацікавлені в товарах і послугах підприємства. Компанії можуть навіть спеціалізуватися на виробництві товарів для певної професійної групи.

***Економічне становище***людини позначається на її виборі товарів. Маркетологи, що працюють з дорогими товарами, відслідковують тенденції в зміні особистих доходів, заощаджень і процентних ставок. Якщо економічні показники свідчать про наближення спаду, маркетологу слід запланувати зміну характеристик товару, його ціни або позиціювання.

***Спосіб життя***- це форма буття людини у світі, що виражається в її діяльності, інтересах, поглядах, взаєминах із зовнішнім світом і, відповідно, у поведінці. Люди, що належать до однієї субкультури, суспільного класу і виду занять, можуть вести різний спосіб життя.

Поширеною методикою визначення способу життя є психо-графіка, або АІО (Activities, Intereses, Opinions - *діяльність, інтереси, погляди):*

*o* діяльність - робота, хобі, відвідання магазинів, заняття спортом, участь у суспільному житті;

*o* інтереси - продукти харчування, мода, родина, відпочинок;

*o* погляди - на себе самого, на соціальні проблеми, на роботу і на товари.

Використовуючи інтерв'ю споживачів, дослівні висловлювання учасників фокус-груп, результати існуючих досліджень і власну уяву, експерти складають безліч суджень, що відбивають АІО споживачів. Споживачів з великих репрезентативних вибірок просять вказати ступінь їхньої згоди або незгоди з кожним судженням, використовуючи для цього шкалу Р. Лайкерта. Підсумкові дані аналізуються за допомогою статистичних методів, вибір яких залежить від мети дослідження [14].

Кілька дослідницьких фірм розробили власні схеми класифікації способів життя. Найбільшого поширення набула класифікація VALS™ (Values and Lifestyles - "Цінності і спосіб життя"), у якій психографіка знайшла найсучасніше систематичне застосування. Класифікація ***VALS™***поділяє людей на групи залежно від того, як вони проводять час і витрачають гроші, на основі двох характеристик: потенціал і переважна мотивація (табл. 4.1).

З точки зору переважної мотивації споживачі поділяються на [30]:

*o* орієнтованих на ідеали (купівельний вибір яких диктується тільки їхніми власними поглядами на світ);

*o* орієнтованих на досягнення (придбання яких ґрунтуються на діях і поглядах інших людей);

*o орієнтованих на самовираження* (які керуються прагненням до різноманіття в житті і можуть піти на ризиковану покупку).

*Таблиця 4.1*

**МАТРИЦЯ ТИПІВ СПОЖИВАЧІВ ЗА *VALS™***

|  |  |
| --- | --- |
|  | Переважна мотивація |
|  | ідеал | досягнення | самовираження |
|  | ***Новатори***{Innovators) - успішні, відповідальні люди з високим почуттям власної гідності. Оскільки вони мають такі великі ресурси, то проявляють усі три типи переважної мотивації в різному ступені. Вони лідери змін і найбільш сприйнятливі до нових ідей і технологій. Новатори дуже активні споживачі, і їх покупки відображають витончений смак. Імідж важливий для *Новаторів* не як свідчення статусу або влади, а як вираження їхнього смаку, незалежності та індивідуальності. *Новатори* - серед постійних та тимчасових лідерів у бізнесі й уряді. їх життю властиве різноманіття, тому вони постійно кидають виклики |
| ***Потенціал високий*** | ***Мислителі***{Thinkers) - мотивовані ідеалами. Вони зрілі, задоволені, достатні і мислячі люди, що цінують порядок, знання і відповідальність. Вони найчастіше добре освічені й активно шукають інформацію в процесі ухвалення рішення. *Мислителі* помірковано поважають установи влади і соціального етикету, але готові брати до уваги нові ідеї. Хоча їхні прибутки дають їм безліч варіантів вибору, *Мислителі* консервативні, практичні споживачі; вони очікують від товарів довговічності, функціональності і справедливої цінності | ***Успішні***{Achievers) - мотивовані бажанням досягти цілей, мають цілеспрямоване життя і серйозні погляди на кар'єру і родину, навколо яких зосереджене їх соціальне життя. *Успішні* - консервативні в політиці і поважають владу. Вони цінують узгодженість, передбачуваність і стабільність у ризиках, відносинах і саморозвитку. Мають безліч бажань і потреб. *Успішні -* активні споживачі, для яких дуже важливим є імідж, віддають перевагу визнаним, престижним товарам і послугам, що демонструють їх успіх | ***Подійні {Ехрегіепсе^)***- мотивовані самовираженням. Як молоді, захоплені та імпульсивні споживачі, вони швидко захоплюються новими можливостями, але однаково швидко "охолоджуються". Споживають нове, оригінальне і ризиковане. їхня енергія знаходить вихід у спорті, активному відпочинку і соціальних діях. *Подійні* енергійні споживачі витрачають досить велику частину прибутку на моду, розваги і перебування в товаристві. Покупки виразні, мають добрий вигляд і виготовлені з якісних матеріалів |

*Закінчення табл. 4.1*

|  |  |
| --- | --- |
|  | Переважна мотивація |
|  | ідеал | досягнення | самовираження |
| ***Потенціал низький*** | ***Прихильники (Believers)***- мотивовані ідеалами. Вони консервативні, звичайні люди з конкретними віруваннями, що ґрунтуються на традиційних, усталених кодексах: сім'я, релігія, співтовариство і нація. їхнє життя рутинне, організоване значною мірою навколо сім'ї і соціальних або релігійних організацій. Як споживачі, Прихильники передбачувані; вони вибирають знайомі продукти і марки. Вони лояльні покупці | ***Борці (Strivers)***є знавцями тенденцій і моди. Мотивовані досягненням, тому зацікавлені в доброму ставленні і схваленні іншими. Гроші для них обумовлюють успіх. Віддають перевагу стильним товарам з метою підвищення іміджу. Багато хто з них вважає кар'єру не обов'язковою, досить просто мати роботу, а брак навичок і концентрації часто перешкоджає їм просуватися вперед. Є активними споживачами, під час купівлі демонструють свою купівельну спроможність. Імпульсивні в межах фінансового становища | ***Виготовлювачі (Makers)***- мотивовані самовираженням, що проявляється за допомогою фізичної праці. Цінують самостійність і мають достатні навички й енергію для успішного виконання усіх своїх проектів. Вони живуть у межах традиційного контексту родини, практичної роботи і фізичного відпочинку. 3 підозрою ставляться до нових ідей і великого бізнесу. Шанобливі до урядової влади та байдужі до майна, цінують практичність і функціональність, купують тільки основні продукти |
|  | ***Уцілілі {Survivors)***- живуть вузько зосередженим життям, володіють обмеженим колом ресурсів. Насамперед зосереджені на задоволенні первинних потреб, а не бажань, та зацікавлені в безпеці. Обережні споживачі складають дуже обмежений ринок для більшості продуктів і послуг, лояльні до улюблених марок, особливо якщо вони можуть придбати їх зі знижкою |

У межах кожного типу переважної мотивації споживачі поділяються на групи залежно від свого потенціалу: з високим рівнем та з мінімальним рівнем. Рівень потенціалу залежить від доходів, освіти, стану здоров'я, впевненості в собі, енергійності, схильності до новизни тощо.

Покупці, які мають найбільші і найменші доходи, класифікуються без урахування їхньої переважної мотивації:

* o *Новатори* - люди з найвищим доходом, високим рівнем новаторства і такими можливостями, що можуть виявляти будь-який тип переважної мотивації.
* o *Уцілілі* - люди з найнижчим доходом і настільки незначними можливостями, що їх важко включити до якої-небудь групи переважної мотивації.

Замість того, щоб відповідно до спостережень виділяти покупців з подібними діями, *VALS™* використовує психологію, аби сегментувати споживачів за їх відмітними рисами, які є причиною майбутніх дій. Прогнозована поведінка споживачів стає результатом, зовнішнім проявом того, що викликано внутрішньою мотивацією.

На Web-сторінці розробника цієї класифікації, інституту SRI ([future.sri.com](http://future.sri.com/)), відвідувачі можуть відповісти на запитання анкети *VALS™* і визначити свій тип відповідно до цієї класифікації [16].

***Примітка***

Класифікацію споживачів за способом життя жодною мірою не можна вважати універсальною - для кожної країни вона буде різною. Рекламне агентство McCann-Erikson London, наприклад, так класифікувало британських споживачів:

* o *авангардисти* (люблять зміни);
* o *посвячені* (типові консервативні англійці);
* o *хамелеони* (ідуть за юрбою);
* o *сновиди* (усім задоволені).

Агентства D'Arcy, Masius, Benton & Bowles виділили п'ять категорій російських споживачів: *купці, козаки, студенти, керівники і російські душі.* Козаки незалежні, амбіційні і прагнуть до певного статусу. Російські душі повні надій і пасивні, бояться вибору і відповідальності. Тому типовий "Козак" буде сидіти за кермом BMW, курити сигарети Dunhill і пити коньяк Remy Martin, тоді як "Російська душа" водитиме автомобіль "Ладу", курити Marlboro і пити горілку Smirnoff [16].

При правильному застосуванні класифікація способів життя допомогає маркетологу зрозуміти зміни в системі цінностей споживача і визначити, як вони впливають на його купівельну поведінку.

Тип особистості та уявлення людини про себе

Кожна людина має унікальний набір особистісних характеристик, що впливають на її купівельну поведінку.

*Особистість людини* - це унікальна сукупність психологічних характеристик, якими обумовлюються стійкі і повторювані реакції людини на фактори навколишнього середовища.

Особистість звичайно характеризується в таких термінах: впевненість у собі, схильність до лідерства, товариськість, незалежність, захищеність, пристосовність і агресивність.

Під час вивчення особистості зазвичай базуються на таких основних посиланнях:

* 1. Кожна особистість унікальна, містить унікальну комбінацію факторів.
* 2. Особистість є несуперечливою, послідовною та відносно стійкою (один з основних принципів маркетингу "Не має сенсу змінювати споживача, потрібно вивчати його характеристики").
* 3. Особистість може змінюватися під впливом середовища.

Відомості про типи особистості допомагають аналізувати поведінку покупця при виборі товарів і торговельних марок. Наприклад, виробники кави виявили, що аматори цього напою відрізняються підвищеною товариськістю.

Маркетологи використовують також інше поняття, пов'язане з типом особистості, - уявлення людини про себе (самосприйняття, самоідентифікація).

Самоідентифікація потенційних споживачів є одним із основних спонукальних мотивів до купівлі. До поняття самоідентифікації належить все те, що людина вважає своїм, до чого вона належить, а також те, як вона сприймає себе та якими якостями наділяє. Якщо маркетингова комунікація адресується до конкретної людини і вона усвідомлює, що звертаються саме до неї, то це підсилює мобілізацію особистості для отримання такого повідомлення. Може тому витрати на прямий маркетинг в США тільки трохи поступаються телевізійній рекламі (за даними на 2002 рік 45,1 млрд. дол. проти 57,9 млрд. дол. відповідно) [9].

***Приклад***

Прикладом звернення до рівня самоідентифікації особистості можна назвати відомий плакат Д. Мора часів громадянської війни з жестом червоноармійця, який показував на кожного: "Ты записался добровольцем?" [9].

Для того щоб правильно зрозуміти купівельну поведінку, маркетолог повинен зрозуміти зв'язок між самосприйняттям і особистістю людини.

Психологічні фактори

Мотивація

Людині властиво відчувати одночасно безліч потреб. Деякі з них біологічні й обумовлені фізіологічними причинами. До них відносять, зокрема, голод, спрагу і т. ін. Інші потреби називаються психологічними, вони полягають у прагненні визнання, поваги, духовної близькості.

*Мотивація* - це потреба, яка досягла такого рівня інтенсивності, що спонукає людину діяти в напрямку її задоволення [16].

У більш загальному випадку *мотивація* - внутрішні фактори, що детермінують поведінку людини [15].

Процес мотивації споживача можна представити у вигляді такої моделі (рис. 4.1).



Рис. 4.1. Модель процесу мотивації

В практиці маркетингової діяльності виникає необхідність мати певний список потреб (мотивів) для аналізу мотиваційного поля певного товару.

Існує багато ***класифікацій потреб***людини.

* 1. У 1923 році професор Гарвардської школи бізнесу, фахівець в галузі бізнес-психології *Деніел Старч* склав один із перших *списків потреб* дорослих чоловіків та жінок. Серед потреб, що були ним виокремлені, є апетит-голод, повага до Бога, любов до дітей, співчування іншим, здоров'я, інтимність, батьківська/материнська прив'язаність, соціальна значимість, гостинність, ввічливість, комфорт, імітація тощо.
* 2. У 1938 році психолог Генрі Мюррей оприлюднив список психологічних потреб, що був складений на основі класифікації потреб людини відповідно до певних аспектів:

*o* Первинні та вторинні потреби - залежно від походження, фізіологічне чи ні;

*o* Позитивні та негативні - приваблює об'єкт індивіда чи відштовхує;

*o* Явні та латентні потреби - залежно від того, обумовлює потреба дійсну чи уявну поведінку;

*o* Усвідомлювані та неусвідомлювані потреби.

На базі цих категорій Г. Мюррей формує 37 потреб. Він вважав, що ті самі потреби різних людей виражаються у кожного по-різному залежно від особистих та зовнішніх факторів. Потреби, по Г. Мюррею, існують в трьох станах:

*o* рефракторному - ні один стимул не сприяє пробудженню потреби;

* o *навіяному* - потреба пасивна, але може бути збуджена;
* o *активному* - потреба визначає поведінку організму. Маркетингова діяльність може мати безпосередній вплив на

потреби, що піддаються навіюванню.

3. Психолог Абрахам *Маслоу* (1943 р.) виокремив п'ять основних груп потреб людини.

*Первинні потреби:*

* 1. Фізіологічні потреби.
* 2. Потреби самозбереження. *Вторинні потреби*:
* 1. Соціальні потреби.
* 2. Потреби в повазі.
* 3. Потреби в самоутвердженні.

Потреби більш високого рівня, згідно з А. Маслоу, не будуть задовольнятися до тих пір, доки не будуть задоволені потреби нижчих рівнів.

* 4. Іноді виокремлюють три основні групи потреб:
	+ o *Афективні* - душевне тепло, гармонія, емоції;
	+ o Потреби в *комфорті* - фізичний та психологічний комфорт, підтримання іміджу, престижу;
	+ o Потреби *розвитку особистості* - домінування, знаходження престижу, успіхи, досягнення, піднесення та розвиток особистості.
* 5. Девід Мак-Клелланд виокремлює три групи потреб:
	+ o потреба влади;
	+ o потреба досягнення (успіху);
	+ o потреба у причетності та визнанні.
* 6. потреби поділяють на утилітарні та *гедоністичні.*

*o* Утилітарні - товари, що відповідають цим потребам, забезпечують матеріальні переваги (придбання аспірину - функціональна вигода). Споживач використовує обдуманий, раціональний процес прийняття рішення про покупку.

* o Гедоністичні - товари забезпечують задоволення або є засобами самовираження (морозиво, твори мистецтва, квитки на концерт, книги, парфуми). Споживач схильний використовувати суб'єктивні, емоційні фактори при прийнятті рішень та оцінки альтернатив під час купівлі.
* 7. *Дж. Кейнс* запропонував розрізняти абсолютні та *відносні* потреби. Абсолютні потреби усвідомлюються незалежно від ситуації, відчуваються тільки тоді, коли задоволення потреб підносить людину, змушує відчувати свою вищість відносно інших індивідів. Насичення абсолютних потреб можливе, відносних - ні, тому що зі збільшенням їх загального рівня зростає намагання цей рівень підвищити.
* 8. Л. *Еббот* запропонував розрізняти *родинні* та *похідні* потреби. Похідна потреба є технологічним відгуком на родинну. Автомобіль є похідною потребою від родинної в індивідуальних засобах пересування.
* 9. Вітчизняні фахівці в галузі психології виокремлюють чотири типу потреб:
	+ o Фізіологічні - здоров'я, гарна фізична форма, краса, продовження роду, втамування голоду, безпека, сон, пересування тощо;
	+ o *Емоційні* - кохання, дружба, гумор, агресія;
	+ o Розумові/інтелектуальні - влада, допитливість, вирішення проблем, освіта, контроль, творчість;
	+ o *Духовні* - умиротвореність, істина, патріотизм, комплекс провини тощо.
* 10. Б. Ломовий поділив всі потреби на три групи [12]:
	+ o Потреби в речовині;
	+ o Потреби в енергії;
	+ o Потреби в інформації.

Всі мотиви людини пов'язані з браком одного із компонентів.

* 11. *У. Макдаугол,* виходячи з розуміння потреб як інстинктів, виділив 18 інстинктоподібних мотиваційних диспозицій: добування їжі, сексуальність, страх, допитливість, заступництво та батьківська опіка, спілкування, самоутвердження, підпорядкування, гнів тощо.
* 12. *У. Макгу* поділив усі потреби на класи за дихотомічною ознакою (когнітивні - афективні та збереження-підвищення). В основі третього поділу полягає обумовленість поведінки споживачів (табл. 4.2).

*Таблиця 4.2*

**СТРУКТУРА 16 ОСНОВНИХ ЕЛЕМЕНТІВ У МОТИВАЦІЇ ЛЮДИНИ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Метод | Орієнтація та стабільність | Ініціалізація |
| активна | пасивна |
| внутрішня | зовнішня | внутрішня | зовнішня |
| ***Когнітивний*** | ***Збереження*** | 1. Послідовність | 2. Компетенція | 3. Категорізація | 4. Об'єктивізація |
| ***Ріст*** | 5. Автономність | 6. Стимулювання | 7. Релігійність | 8. Утилітарність |
| ***Афективний*** | ***Збереження*** | 9. Зменшення напруженості | 10. Експресія | 11. Комфорт | 12. Підкріплення |
| ***Ріст*** | 13. Ствердження | 14. Причетність | 15. Тотожність | 16. Моделювання |

13. Тісно пов'язані з потребами цінності є інтелектуальним втіленням глибинних потреб індивіда. Вихідною точкою в розумінні мотивації людини є спроба зрозуміти їх цінності. Система цінностей є сукупністю усталених переконань та ставленя до оточуючого середовища відносно переважних стилів поведінки людини.

*Мілтон Рокіч* виокремив два основних *типи цінностей:*

* o *термінальні* (кінцеві) - переконання щодо цілей та кінцевого стану, до яких прагне людина (щастя, мудрість, благополуччя тощо);
* o *інструментальні* (опосередковані) - торкаються уявлення про бажані методи досягнення термінальних цінностей (чесність, шляхетність, толерантність тощо).

Шкала Рокіча є набором завдань та способів поведінки, які респонденти повинні ранжувати за ступенем важливості (табл. 4.3).

Результати можуть бути проаналізовані з точки зору статі, віку, етнічної належності, за якою проводиться сегментація ринку. Найважливіші термінальні цінності покажуть образ ідеального майбутнього, яке виробник має втілювати в своїх комунікаціях, а найважливіші інструментальні цінності підкажуть, як він має звертатися до споживачів своєї продукції [9].

*Таблиця 4.3*

**ШКАЛА ЦІННОСТЕЙ ПО РОКІЧУ**

|  |  |
| --- | --- |
| Інструментальні цінності | Термінальні цінності |
| * - Акуратність (охайність, порядок у справах)
* - Вихованість (гарні манери)
* - Високі запити
* - Почуття гумору
* - Ретельність (дисциплінованість)
* - Незалежність (вміння діяти самостійно)
* - Непримиренність до вад
* - Освіченість (широта знань)
* - Відповідальність (почуття обов'язку)
* - Раціоналізм (уміння логічно мислити)
* - Самоконтроль (стриманість, самодисципліна)
* - Сміливість у відстоюванні своїх переконань
* - Тверда воля (вміння не відступати перед труднощами)
* - Терпимість (до поглядів інших, уміння вибачати іншим їхні помилки)
* - Широта поглядів (уміння зрозуміти чужу точку зору, поважати чужі смаки, звички)
* - Чесність
* - Ефективність у справах (продуктивність у роботі)
* - Чуйність (дбайливість)
 | * - Активне діяльне життя (повнота та емоційна насиченість)
* - Життєва мудрість (зрілість суджень)
* - Здоров'я (фізичне та психічне)
* - Цікава робота
* - Краса природи та мистецтва
* - Кохання (духовна та фізична близькість з коханою людиною)
* - Матеріальне забезпечення
* - Наявність вірних друзів
* - Суспільне визнання
* - Пізнання (можливість розширення кругозору, загальної культури, освіти)
* - Продуктивне життя (максимально повне використання своїх можливостей)
* - Розвиток (самовдосконалення)
* - Розваги (приємне проводження часу)
* - Свобода (незалежність в судженнях та учинках, самостійність)
* - Щасливе подружнє життя
* - Щастя інших (всього народу, людства)
* - Творчість
* - Впевненість у собі (внутрішня гармонія)
 |

14. Теорія споживчих цінностей *Шета-Ньюмана-Гросс.* В результаті дослідження питань поведінки споживачів автори зробили опис процесу вибору споживачем товару як аналіз ним цінностей, що пов'язані з товаром: функціональної, соціальної, емоційної, епістемічної та умовної.

*Функціональна* цінність - сприймана корисність товару, обумовлена його здатністю виконувати свою утилітарну роль.

*Соціальна* цінність - сприймана корисність товару, обумовлена його асоціюванням з певною соціальною групою.

*Емоційна* цінність - корисність товару, що сприймається споживачем та обумовлюється його здатністю збуджувати почуття або викликати афективні реакції.

*Епістемічна* цінність - сприймана корисність товару, обумовлена його спроможністю збуджувати допитливість, створювати новизну та/або задовольняти прагнення до знань.

*Умовна* цінність - корисність товару, обумовлена специфічною ситуацією, в якій здійснюється вибір.

Теорії особистості та мотивація

Сьогодні існує більше двох десятків різних мотиваційних теорій. А. Зозульов вважає, що такий стан обумовлений не тільки історичними аспектами, а й відсутністю єдиної універсальної теорії особистості [12].

Згідно з одним із підходів, мотиваційні теорії поділяють на загальні та *спеціальні.* У загальних мотиваційних теоріях можна простежити намагання описати та пояснити мотиваційний процес взагалі, поведінку людини-споживача.

Теорія Фрейда та неофрейдистська теорія особистості

Фрейд уявляє особистість у вигляді поєднання трьох частин Воно, Я та *Над-Я.*

*Воно* - складається із сильних почуттів, грубих сексуальних та агресивних імпульсів, що потребують негайного задоволення. *Воно* є сферою несвідомого.

*Я* - раціональна, свідома та мисляча частина нашої особистості. Черпає життєву енергію від Я, проте якщо імпульси *Я* стають надто сильними та починають загрожувати самостійності Я, воно придушує ці імпульси та захищається від знання про них.

*Над-Я* - частина особистості, яка вирішує, що правильно, а що ні, що морально, а що аморально, як слід поводитися, що слід думати та відчувати. Як і Воно, зазвичай не усвідомлюється, і тому людина не сприймає його впливу.

Протягом життя ці три компоненти особистості знаходяться в постійній взаємодії. Часто вони конфліктують. Це проявляється на рівні *Я* як усвідомлюване відчуття тривоги, джерела якої ми не розуміємо, тому що і Воно, і *Над-Я* з їх конфліктними вимогами залишаються поза сферою свідомості.

Сутність фрейдистської психології полягає в підкресленні несвідомої природи більшості причин людської поведінки. Для маркетингу це означає, що споживач часто не усвідомлює потреби, яку задовольняє певний продукт, окрім тих, що лежать на поверхні. Сучасна реклама присвячена переважно стимуляції бажань та фантазій. Одним з найбільш популярних маркетингових прийомів є не розхвалювання властивостей самих продуктів, а приведення їх у відповідність до стилю життя споживачів, як до ключових моментів здійснення бажань. Наочним прикладом є реклама тренажерів, машин, джинсів, сигар, парфумів та багатьох алкогольних напоїв.

Послідовник Фрейда Карл Гюстав Юнг (1875-1961) вважав, що структура особистості включає *свідомість, особисте несвідоме* (комплекси) та *колективне несвідоме* (архетипи). Першим нововведенням Юнга було поняття "колективне несвідоме". Він вважав, що несвідома психіка індивіда насичена формами, що не можуть бути індивідуально надбаними, а є спадком попередників. Аналіз дозволяє знайти цей спадок, утворений психічними структурами - архетипами.

*Архетип* за Юнгом - колективні за своєю природою форми та зразки, що зустрічаються практично скрізь як складові елементи міфів і в той же час є автохтонними індивідуальними продуктами несвідомого походження [24].

Архетип є підсумком величезного досвіду наших пращурів, психічним залишком нескінченних переживань того самого типу. Це не означає, що успадковуються наслідки пам'яті як такі. Успадковується можливість відновлення психічних елементів: родові згадки, схильності, що спонукають певним чином сприймати світ.

Колективне несвідоме - стимул в брендінгу ще сильніший, впливовіший, ніж індивідуальне несвідоме. Звернення до архетипів, як до універсальних образів викликає у людей одні й ті самі неусвідомлювані асоціації. Архетипи нагадують комп'ютерні програми. Джерело інформації про архетипи - міфи, сни, ритуали, народні казки, твори мистецтва, а тепер ще й реклама.

Виникненню архетипу сприяє досвід, що постійно зберігається в мозку та повторюється з покоління в покоління. Наприклад, мільйони людей бачили схід сонця, який сформував архетип Бога Сонця. Юнг стверджував, що архетипів стільки, скільки людських історій, тим не менше існує близько десяти найбільш значимих з них для людини [8]:

1. *Персона* - маска, яку носить людина, щоб задовольнити норми суспільства. Мета Персони - створювати враження та іноді маскувати сутність своєї особистості. Застосовують в рекламі, коли пропонують товар, який має максимально швидко створити образ чи змінити імідж.

***Приклад***

У рекламі L'Oreal вже більше 60 років вдало використовується салоган "Ведь я этого достойна!" на фоні дивовижно одноманітних за складом роликів.

* 2. Тінь - складається з тваринних інстинктів, які людина наслідує від пращурів. Включає все темне, неприємне, від чого необхідно позбавитися. Тінь людина частіше всього бачить не в собі (так спокійніше!), а шукає ворогів зовні. Рекламісти "підтримують" споживача в цьому і знаходять тіні в образах плям, бруду, зайвої ваги, карієсу тощо. В рекламі Sunsilk тінь втілена в образі відворотних вигаданих істот, які копошаться у волоссі.
* 3. *Аніма, Анімус.* Чоловік, який мешкає протягом віків серед жінок, фемінізується, а жінка, відповідно, набуває чоловічих рис. Жіночий архетип у чоловіків - Аніма, чоловічий у жінок - Анімус. Ці архетипи дозволяють людям зрозуміти психологію представників протилежної статі. Іноді в рекламі використовують єдиний унісексуальний архетип Коханця, наділеного шаленою чуттєвістю.
* 4. *Герой.* Прототипом цього архетипу вважається герой народних казок та міфів, який перемагає зло, звільняє світ від смерті та розрухи. Мета його - використовувати владу, щоб удосконалити світ, довести свою цінність шляхом мужніх дій. Класичний архетип героя присутній в образі ковбоя у рекламі "Мальборо". Часто в рекламі за допомогою заклику "бути першим" експлуатують героїчний архетип споживачів, що побоюються залишитися позаду.
* 5. *Мудрець* - синонім старого мудреця, що піднімається до образу шамана в прадавньому суспільстві. Його основна мета - надати інформацію, відкрити істину. Найчастіше цей архетип викликають в рекламі образами вчителя, ученого, експерта, які дають споживачам слушні поради, повідомляють про новітні розробки.
* 6. Блазень - дивиться на життя як на привід повеселитися, намагається бути смішним. Архетип складається з клоуна, будь-кого, кому подобається підривати основи, бути веселим. Втілення архетипу блазня як антигероя подають в рекламі в образі Вєрки Сердючки, яка вирішує проблеми за допомогою прального порошку "Тайд".
* 7. Універсальними також є архетипи Бунтаря, Народження, Смерті, Матері, Єдності тощо. Ці та інші архетипічні символи все частіше використовують в рекламі, з цієї причини розуміння міфів та символів для маркетолога має істотне значення.

З середини минулого століття застосування масового психоаналізу в рекламі стало основою діяльності торгових компаній. Захоплення свого часу в США психоаналізом пояснюється загостренням ринкової конкуренції, спадом попиту на деякі американські товари та розчаруванням в традиційних методах дослідження ринку. Найпоширенішим був статистичний метод підрахунку перспективних споживачів ("метод підрахунку прихильників"), що полягає в попередньому виявленні осіб, схильних придбати товар. Наприклад, жінки певного віку, суспільного та сімейного становища, які мешкають в певному регіоні, готові придбати певний предмет домашнього вжитку за певною ціною.

Неофрейдистські психоаналітики впевнені, що Фрейд приділяв занадто багато уваги впливу на поведінку споживачів несвідомим факторам. Карен Хорні розробила модель поведінки, яку застосовують у психологічних дослідженнях споживачів. Хорні висловила думку про існування трьох головних орієнтацій, на основі яких людей можна поділити на три категорії за типом їхніх взаємовідносин з іншими людьми:

* o Орієнтація на поступливість. Стосується людей, які прагнуть до зближення з іншими. Залежать від проявів любові, емоційної участі та схвалення з боку інших.
* o Агресивна орієнтація. Включає людей, налаштованих на протидію іншим, які потребують влади та здатні маніпулювати іншими.
* o Орієнтація на відособлення. Включає людей, які схильні до уникнення інших, потребують незалежності та впевнені в собі, ухиляються від встановлення емоційних зв'язків з іншими людьми, які можуть їх зобов'язати до чогось.

*CAD Complaint Aggressive Detached* - поступливість, агресивність, відособлення) - шкала, розроблена для оцінка орієнтації людей як споживачів. Виявлено, що, наприклад, "поступливі" люди надають перевагу загальновизнаним брендам, а також частіше користуються туалетним милом та засобами для полоскання ротової порожнини. Люди агресивного типу надають перевагу станкам для гоління на противагу електричним бритвам. Ті, що орієнтовані на відособлення, найменше цікавляться популярними брендами [24].

Теорії особистості. Теорія "Я"

Теорія виникла в рамках школи, яка відома як гуманістична психологія - певний підхід до вивчення психіки людини.

Першим теоретиком особистості в руслі гуманістичної психології вважають Карла Роджерса. За теорією Роджерса кожна людина має потенціал для зростання і творче джерело, на розвиток та реалізацію яких негативно впливають сім'я, школа й інші соціальні інститути. Ключем до подолання такого впливу та розкриття власного творчого потенціалу є приймання особистої відповідальності за власне життя. Після цього можна вдатися до дослідження та збагачення "внутрішнього світу" - свого унікального життєвого досвіду та найпотаємніших почуттів - і звільнитися від того, що Рорджерс називав "підпорядкування інститутам та догмам авторитету". На противагу Фрейду, Роджерс вважав, що людина раціональна та мотивована до розкриття своїх можливостей та змін на краще.

З усвідомленням себе та поняття "Я" людина не народжується на світ, воно починає формуватися в дитинстві та юності і продовжує повільно змінюватися протягом усього життя в процесі взаємодії з навколишнім середовищем.

На підставі сучасного підходу дослідників поведінки споживачів до "образу Я" в структурі цього поняття виокремлюють чотири складові:

*o* Реальний "образ Я" - якою людина бачить себе насправді;

*o* Ідеальний "образ Я" - якою людина бажає себе бачити;

*o* Соціальний "образ Я" - якою, на думку людини, її бачить оточення;

*o Ідеальний соціальний "образ Я"* - якою людина хотіла б, щоб її бачили інші.

Очевидно, що в різних ситуаціях на споживача впливають різні "образи Я". Так, реальне "Я" може купувати машини та засоби для чищення, в той час як ідеальне (або ідеальне соціальне) "Я" купує одяг та парфуми.

Поведінка, що регулюється "образом Я", належить до свідомого контролю, тому цей образ може стати в нагоді маркетологам в ситуаціях, коли індивід прагне перетворити свій реальний образ в ідеальний (інакше як пояснити витрачання чималих коштів на косметику, парфуми, засоби для догляду за волоссям, контактні лінзи, пластичну хірургію?) [24]. Багато рекламних оголошень апелюють до різних сторін "образу Я", наприклад: "Ми *скажемо про Вас більше, ніж можуть сказати Ваші гроші"* чи *"Pampers знає, чого малюк бажає".*

Теорії особистості. Теорія характерних рис

Теорія характерних рис має за основу виключно емпіричний підхід. її мета - виявлення і вимір усіх відносно стійких характеристик певної особистості в даний час з використанням методів експериментальної психології та математичної статистики. Кожна така характеристика називається *рисою* - або фізична (вага, зріст) чи психологічна (творча спрямованість, впевненість) характеристика.

Фундаментальним методом, який використовував один із засновників теорії характерних рис Раймонд Б. Кеттелл, є факторний аналіз. Це статистична процедура, яка дозволяє виявляти обмежену кількість прихованих вимірів: поєднання факторів, що містяться всередині більшого набору даних. Ця процедура є одночасно і способом скорочення і узагальнення вихідного набору даних.

Кеттелл виокремив 16 різних факторів, кожний з яких формує наступний континуум:

* 1 Товариський..................................................... Нетовариський
* 2 Більш інтелектуальний................................... Менш інтелектуальний
* 3 Емоційно стійкий............................................ Емоційно нестійкий
* 4 Наполегливий.................................................. Поступливий
* 5 Безтурботний................................................... Серйозний
* 6 Свідомий.......................................................... Безпринципний
* 7 Сміливий.......................................................... Боязкий
* 8 М'якосердий.................................................... Жорсткий
* 9 Підозріливий.................................................... Довірливий
* 10 Мрійливий........................................................ Практичний
* 11 Лукавий............................................................ Прямолінійний
* 12 Бентежний........................................................ Безтурботний
* 13 Радикальний..................................................... Консервативний
* 14 Самостійний.................................................... Конформний
* 15 Такий, що контролює себе.............................. Імпульсивний
* 16 Напружений..................................................... Розслаблений

Результатом оцінки за цими факторами споживачів є "особистісний профіль". Цей тест, відомий під назвою *16РГ,* нині використовують для професійного добору та профорієнтації [24].

У теорії дається три *припущення:*

* o ті самі риси властиві багатьом людям, змінюються лише їхні абсолютні значення, тому можна на підставі таких рис сегменту-вати ринок;
* o риси відносно стабільні й мають універсальний вплив на поведінку незалежно від ситуації. Звідси можна зробити висновок, що "поведінка" у цілому прогнозована;
* o характерні риси можуть бути визначені на основі виміру показників поведінки, шляхом використання модифікованих тестів.

Ця теорія є базовою для маркетингових досліджень особистості. В результаті таких досліджень можна знайти взаємозв'язок між наборами особистісних змінних і різних тилів поведінки споживачів: покупками, вибором продукту, ризиками, вибором засобів інформації.

Однак прогнозувати поведінку за допомогою вимірів характеристик не завжди можливо, оскільки для цього мають виконуватися такі умови [14]:

* o споживачі з подібними рисами особистості повинні бути однорідні за демографічними показниками (вік, дохід, місце проживання);
* o критерій оцінки властивостей особистості має бути надійним;
* o ринкові групи, виділені на основі особистості, повинні бути досить великими за обсягом, щоб витрати були доцільними.

Більш реалістичним і практичним на цьому фоні виглядає використання особистісних факторів маркетингу та розуміння поведінки споживачів з метою розробки *"особистості бренда".* Це спосіб описання образу бренда на основі пов'язаних з ним асоціацій так, якби він був людиною, тобто надання бренду епітетів, як-то: "мужній", "жіночий", "елегантний", "агресивний" тощо. Більш цікавою та складною є спроба наділити бренд характеристиками цілісної та унікальної особистості, тобто надати йому власного імені, наприклад *"Містер Мускул", "Доктор Мом"* тощо. Основною метою такого підходу є намагання домогтися прихильності до бренда як до симпатичної нам людини.

Емоції та почуття

Діяльність людини, її поведінка завжди зумовлюють появу певних емоцій і почуттів - позитивне або негативне ставлення.

*Емоції* [11] - - загальна активна форма переживання організмом своєї життєдіяльності.

*Почуття* [11] - специфічно людські, узагальнені переживання ставлення до потреб, задоволення або незадоволення яких зумовлює позитивні або негативні емоції - радість, любов, гордість, сум, гнів, сором тощо.

Емоційний стан впливає на поведінку споживача різними способами [14]:

* o позитивний стан прискорює процес опрацювання інформації та скорочує час прийняття рішення при виборі відповідних товарів;
* o активізація настрою приводить до того, що людина згадує продукти, з якими у неї пов'язані позитивні асоціації;
* o емоції можуть активізувати стан спонукання;
* o емоції можуть викликатися як подіями зовнішнього середовища, так і внутрішніми процесами, такими як уява, роздуми;
* o емоції звичайно супроводжуються об'єктивними фізіологічними змінами (розширенням зіниць, потовиділенням, прискореним подихом, серцебиттям), тому вони можуть виявлятися, вимірюватися та спостерігатися.

Робляться спроби побудувати *типології* емоційних реакцій споживачів на різні марки товарів. Наприклад, система Расела виділяє три типи емоцій: *задоволення, збудження та перевага.*

*Роберт Платчик* запропонував більш широкий перелік емоцій, включивши в нього страх, гнів, радість, смуток, відразу, сприйняття, надію, подив. Всі інші він відносить до вторинних, вважаючи, що вони є комбінаціями основних емоцій (замилування - подив і радість, презирство - відраза й гнів) [14].

Важливість для маркетологів вивчення впливу емоційного стану на поведінку споживачів розкриває основний маркетинговий принцип: "Споживачів легше завоювати, якщо створити їм гарний настрій". Тому більшість рекламних звернень формуються на основі повідомлень, що викликають емоційні реакції, до того ж вони привертають більше уваги та краще запам'ятовуються. Уникнення негативних асоціацій можна прослідкувати на рекламі низькокалорійних продуктів. Зазвичай під час такої реклами говорять про струнку статуру та здорове харчування, а не про дієти та низьку енергетичну цінність продуктів, що неодмінно асоціюється з обмеженнями, хворобами та іншими неприємними поняттями.

Ресурси та знання споживачів

Ресурси

Жодна з індивідуальних характеристик не впливає на рішення про покупку так, як фактор ресурсів, якими володіє споживач. Виділяють три їх види:

* 1. Економічні ресурси. Купівельна спроможність залежить від рівня доходів споживачів. Поточний дохід є чинником, що визначає купівлю продуктів харчування. Впевненість у майбутньому доході важлива для прийняття рішення про придбання автомобіля, побутової техніки та інших товарів тривалого користування.
* 2. Ресурси часу. Поведінка споживача обмежена не лише грошовим бюджетом, але й бюджетом часу. Тому маркетологи повинні знати часовий стиль життя споживача. Він складається з оплачуваного часу, який витрачається на виконання обов'язків, і особистий, або вільний час. Всі товари і послуги класифікують за їх властивістю споживати або заощаджувати час.

***Приклад***

До товарів, які витрачають час, слід віднести походи в музей, перегляд телевізійних програм та інші, що стосуються дозвілля. Товари, які зберігають час, дають споживачеві можливість збільшити кількість наявного у них особистого часу - найчастіше за допомогою придбання послуг або різних продуктів, що дозволяють скоротити час здійснення яких-небудь дій (напівфабрикати, посудомийна чи пральна машини).

3. *Пізнавальні ресурси,* або увага, також обмежені, тому що людина в конкретний період часу може опрацьовувати конкретний обсяг інформації. Маркетологи в боротьбі за завоювання уваги споживачів повинні знати, що існує імовірність перевантаження споживача, якщо інформація перевищує його пізнавальні здібності.

Знання споживачів

Знання споживачів складаються з інформації, що знаходиться в їхній пам'яті. Фахівці з маркетингу особливо зацікавлені у вивченні цих знань, оскільки інформація, якою володіють люди, дуже сильно впливає на їхню споживчу поведінку.

Аналіз споживчого знання здійснюється за такими напрямкам [14]:

Зміст знання:

* - про продукт (про його існування та імідж марки);
* - про місце і час купівлі;
* - про використання покупки.
* 2. Організація інформації в пам'яті

Організація знань у пам'яті також цікава з точки зору дослідників поведінки споживачів. Вважається, що знання, яке зберігаються в пам'яті споживача, мають певну структуру, яка є асоціативною мережею, яка складається з серії вузлів понять і зв'язків. Знання про продукт (тобто асоціативна схема) може бути організована навколо марочної назви або властивостей товару.

Структура асоціативної мережі показує, за яку ланку може бути витягнута з пам'яті, або активізована інформація про марку чи конкретний продукт і які стимули здатні викликати бажану реакцію споживача. Тому фахівці з маркетингу, виявивши структуру знань за допомогою опитування, можуть сформувати асоціативні мережі навколо своєї марки за допомогою реклами.

***3.***Вимір знань

Хоча досвід придбання або використання продукту і пов'язаний зі знаннями, він не є однозначним показником обсягу інформації, якою володіє споживач. При оцінці *об'єктивних знань* з'ясовується фактичний зміст пам'яті людини ("Які характеристики є для Вас найбільш важливими при виборі марки холодильника?", "Перелічіть всі марки кави, які Ви знаєте"). Виміри *суб'єктивних знань* показують, як людина сама оцінює свої знання ("Наскільки добре Ви знаєте персональний комп'ютер?",

"Наскільки Ви ознайомлені з програмами персонального комп'ютера?").

Вимір стану знань споживачів використовується для планування й оцінки рекламної діяльності та інших кампаній з просування товарів.