Journal of Industrial Psychology, 1990, 16(3), 21-23
Tydskrif vir Bedryfsielkunde, 1990, 16(3), 21-23

SIELKUNDIGE ASPEKTE VAN VERBRUIKERSENTIMENT

A. VLOK

Departement Bedryfsielkunde
Universiteit van Suid-Afrika

ABSTRACT

Psychological aspects of consumer sentiment. The basic premise of the study was that consumer sentiment relates, inter alia, to qualitative differences in economic perceptions and the subjective quality of life. The nature of consumer sentiment in relatively good and bad times was examined and some qualitative variables were regressed on consumer sentiment. The Results tend to support the stated research hypotheses. Locus of control is tentatively suggested as an explanatory principle.

OPSOMMING

Die basiese uitgangspunt van die studie was dat verbruikersentiment onder meer verband hou met kwalitatiewe verskille in ekonomiese persepsies en subjektiewe lewenskwaliteit. Die aard van verbruikersentiment in relatief goeie en swak tye is ondersoek en enkele kwalitatiewe veranderlikes aan regressie-ontleding onderwerp om verbruikersentiment te voorspel. Die resultate dui op steun vir die gestelde navorsingshipoteses. Lokus van beheer word tentatief as 'n verklaringsbeginsel aan die hand gedoen.

In die studieveld van die ekonomiese sielkunde word verwys na die rol van sielkundige moderators van ekonomiese gedrag. Verbruiksgeneigdheid word byvoorbeeld as kwalitatiewe faktor naas objektiewe ekonomiese faktore in berekening gebring om ekonomiese gedrag te verklaar. Die meting van houdinge en verwagtinge as 'n indeks van algemene verbruikersentiment vir doeleindes van ekonomiese diagnose en voorspelling het dan ook 'n gevestigde, ofskoon kontroversiële praktyk in verskeie lande geword (Lea et al., 1987). Die aard en oorsake van menslike welvaartbelewenis, en die breë maatskaplike en beleidsimplikasies daarvan is egter nog in 'n groot mate onbekend (Easterlin, 1974; Forgas et al., 1989).

Van Raaij (1984) wys daarop dat die samestellende komponente of sielkundige betekenis van verbruikersentiment vir verskillende verbruikersegmente kan verskil. Stuart (1984) noem ook die moontlikheid dat sommige aspekte van sentiment op sommige tydstippe in die sakesiklus belangriker as andere kan wees, of vir metingsdoeleindes meer behoort te weeg.

Webley en Spears (1986) wys op die leemte in navorsing oor die rol van nie-ekonomiese faktore in die vorming van ekonomiese verwagtinge, en bestudeer byvoorbeeld ekonomiese voorkeure en politieke houdinge as determinante van inflasionêre verwagtinge. Shipchandler (1982) beskryf in dieselfde trant 'n "konserverende etiek" as sosiale gedragsmodel tydens "stagflasie", terwyl die neiging om te bewaar of te spaar afneem namate voorspoed toeneem. Dholakia en Levy (1987) vind aanduidings dat "taktiese" verbruikersoriëntasies deur ekonomiese omstandighede beïnvloed word, maar dat dit nog bepaal moet word wanneer veranderde kooppatrone ook verskuiwings van meer dominante verbruikerswaardes weerspieël. Die verband tussen waardes en domeine van lewenskwaliteit word volgens Sevon (1986) verklaar deur interne versus eksterne lokus van beheer, aangesien daar in terme van die instrumentele leerproses relatief meer waarde aan intern beheerbare domeine geheg word.

Die attribusie van sowel eie as nasionale welvaart kan ook as 'n ekonomiese vorm van lokus van beheer beskou word. Lea et al. (1987) asook Wosinsky (1988) verwys na navorsing wat daarop dui dat die beoordeling van welvaart volgens ekonomiese status varieer. Mense skryf byvoorbeeld hulle relatiewe swak posisie toe aan strukturele (eksterne) eerder as persoonlike (interne) faktore. Die verband tussen ekonomiese status en lokus van beheer is egter geensins duidelik nie. Erwee (1986) vind dat lokus van beheer 'n multidimensionele konsep is waarvan die betekenis van groep tot groep kan verskil. 'n Sistematiese teoretiese raamwerk vir die sielkundige verklaring van welvaart en welsynsbelewenis ontbreek nog.

Die begrip verbruikersentiment of verbruikersvertroue verwys meesal na die interaksie van verskeie houdinge en verwagtinge wat koopgeneigdheid bepaal (Katona, 1975). In hierdie studie dui dit op verbruikers se waargenome en verwagte materiële voorspoed. Lewenskwaliteit is 'n breër begrip wat op 'n kompleks van gelowe oor die aard en gehalte van die lewensdomeine wat dit saamstel dui. Dit word gekenmerk deur subjektiewe waarneming, positiewe affek, en 'n omvattende evaluasie van die lewe as geheel (Diener, 1984). Ten slotte word verwys na lokus van beheer, wat deur Rotter (1966) beskryf word as 'n veralgemeende verwagting met betrekking tot die versterking van gedrag. Dit dui op 'n persoonlikheidsoriëntasie waarvolgens gedrag hoofsaaklik aan situasionele (eksterne) of aan persoonlike (interne) beheer toegeskryf word.

Die ekonomiese klimaat tydens die eerste gedeelte van die studie kan aan die hand van samegestelde konjunktuuraanwysers (Suid-Afrikaanse Reserwebank, Desember 1989) in twee tydperke ingedeel word: 'n periode van resessie soos bepaal teen die derde kwartaal van 1986 en 'n periode van herstel teen die vierde kwartaal van 1988. Dit is die doel van die huidige studie om die aard van verbruikersentiment in dié tydperke, asook die dieperliggende sielkundige korrelate daarvan te ondersoek en te vergelyk.

METODE

Met inagneming van die kompleksiteit van die bogenoemde begrippe word volstaan met enkele van hulle interverwantskappe. As navorsingshipoteses word dit gestel dat daar kwalitatiewe verskille in ekonomiese persepsies in goeie en swak tye bestaan (H1); dat verbruikersentiment in goeie en swak tye verband hou met verskillende domeine van lewenskwaliteit (H2); en dat ekonomiese optimisme of pessimisme met waargenome lokus van beheer verband hou (H3).

Eenhonderd ses-en-tagtig deeltydse studente van die ekonomiese en bestuurswetenskappe het op verskillende tye as respondente in die studie opgetree: 'n groep van 55 in 1986 en 'n tweede groep van 69 in 1988 om die eerste twee hipoteses te toets. 'n Derde onafhanklike groep van 62 is teen die einde van 1989 gebruik om hipotese 3 te toets. Die respon-

Versoeke vir afdrukke moet gerig word aan A. Vlok, Departement Bedryfsielkunde, Universiteit van Suid-Afrika, Posbus 392, Pretoria 0001.

dente was almal in diens en hulle gemiddelde ouderdom was 34,30 jaar. Uiteraard was almal verbruikers. Hierdie groepe verteenwoordig nie noodwendig alle verbruikersegmente nie en die resultate kan moontlik nie buite dié studentebevolking veralgemeen word nie. Enkele van die vrae wat gestel is het benewens 'n mate van ekonomiese insig ook diskresionêre vermoë met betrekking tot uitgawes aan duursame produkte veronderstel. 'n Verteenwoordigende opname van populasie-neigings is dus nie onderneem nie maar eerder 'n voorstudie van verbande tussen basiese sielkundige en ekonomiese veranderlikes.

Verbruikersentiment is gemeet aan die hand van 'n vraelys soortgelyk aan die bekende "Indeks van Verbruikersentiment" (Katona, 1975). Die vraelys het betrekking op die waargenome huidige en verwagte finansiële toestand van die gesin, algemene ekonomiese toestande in die land, waargenome prysbewegings of die tempo van inflasie, marktoestande (of dit 'n goeie of swak tyd is om duursame produkte te koop), en ten slotte spaargedrag. Ekonomiese domeintellings asook 'n globale skatting van ekonomiese optimisme of verbruikersentiment is vir elke respondent verkry. Vir die huidige steekproef is 'n betroubaarheid (Cronbach se koëffisiënt alfa) van slegs 0,755 verkry. Vir die toetsing van hipotese 3 is 'n meer uitgebreide instrument, wat ook plaaslik in gebruik is (Stuart, 1984), toegepas (x = 0,772).

Subjektiewe welsyn of lewenskwaliteit is gemeet aan die hand van 'n vraelys saamgestel deur Bechtel (1981) uit sosiale aanduiders wat "empiries met objektiewe, nasionale lewenskwaliteitsdata korreleer". Meer spesifiek word respondente gevra om hulle tevredenheid met die volgende lewensdomeine aan te dui: gesinsaktiwiteite, gesondheid, genot wat ondervind word, huishouding, vryetydsbesteding, werk, woning, lewenstandaard, gesinsinkomste, beskikbare tyd, die plaaslike gemeenskap, die beskikbaarheid van goedere en dienste, lewenskoste, plaaslike owerhede, sentrale owerhede, die jeug, en die wyse waarop die nasionale ekonomie bestuur word. Vir doeleindes van dié ondersoek val die klem op die afsonderlike domeintellings. Koëffisiënt alfa vir die huidige steekproef is op 0,842 bereken.

Een aspek van persoonlikheid, te wete lokus van beheer, word meermale in die beskikbare literatuur as 'n moontlike verklaringsbeginsel vir algemene ekonomiese gedrag aan die hand gedoen. Dié konsep is gemeet aan die hand van Furnham se skaal vir die meting van "Ekonomiese Lokus van Kontrole", wat ook in 'n ander verband in plaaslike navorsing gebruik is (Van Daalen et al., 1989). In laasgenoemde studie word onderskei tussen drie faktore of oriëntasies, wat vir die huidige doeleindes in drie tellings verteenwoordig word: interne beheer, die rol toegeskryf aan toeval, en die waargenome rol van magsfigure. Cronbach se koëffisiënt alfa vir die skaal as geheel is op 0,796 bereken. In die lig van die basiese aard van die navorsing, is voortgegaan met hipotesetoetsing aan die hand van die beskikbare metings.

RESULTATE EN BESPREKING

Die kwalitatiewe aard of sielkundige betekenis van die welvaartbegrip in die onderskeie tydperke van resessie en herstel is aan die hand van hooffaktorontleding met varimaxrotasie ondersoek. Tabel 1 bevat die geroteerde faktormatrikse t.o.v. 1986 en 1988. Die faktore is onttrek volgens Kaiser se kriterium asook die Scree toets van Cattel. Slegs ladings van 0,30 en hoër is as betekenisvol geïnterpreteer.

Dit val in die eerste plek op dat die basiese struktuur van die sentimentkonstruk by die jaargroepe grootliks ooreenstem. 'n Algemene ekonomiese faktor kom sterk na vore om die meeste variansie (25% tot 30%) te verklaar. Die tweede en derde faktore word onderskeidelik as 'n inflasie- en spaardimensie geïndentifiseer. Die faktorstruktuur is dus betreklik stabiel en bevestig sommige van die hoofkomponente wat elders in derglike studies gevind is (Van Raaij, 1984).

Daar is egter ook tentatiewe aanduidings van kwalitatiewe verskille ten opsigte van die samestelling of interpretasie van hierdie faktore, wat hipotese 1 ondersteun. In swak tye fokus die algemene sentiment betreklik sterk op die eksterne ekonomiese omgewing, terwyl voorspoed in beter tye meer in terme van huishoudelike finansies beleef word. Daarenteen het inflasie waarskynlik 'n waargenome verarmende effek op huishoudelike finansies in swak tye, terwyl dit in beter tye moontlik meer met algemene ekonomiese toestande geassosieer word as met die effek daarvan op persoonlike koopkrag. In albei gevalle kom besteding eerder as spaargeneigdheid egter voor, wat 'n verdedigende reaksie op die waargenome tempo van inflasie (Katona, 1975) kan wees, behalwe dat in slegte tye die ekonomiese situasie as geheel meer prominent met spaargedrag saamhang.

Vervolgens is beoordelings van verskillende domeine van lewenskwaliteit as voorspellers van verbruikersentiment gebruik en oor die twee tydperke vergelyk. Tabel 2 bevat die resultate van stapsgewyse meerveranderlike regressie-ontleding vir die genoemde tydperke. Slegs betekenisvolle insette word vermeld.

Afgesien van die oorheersende invloed van lewenskoste op sentiment in albei tydperke (22% tot 28% in relatief goeie en swak tye onderskeidelik), figureer algemene sosiaal-ekonomiese omstandighede sterk in ongunstige tye. Dit sluit in faktore soos identifikasie met die jeug van die dag (8%), die nasionale ekonomie (4%) en huishoudelike waardes (3%), in dié volgorde. Persoonlike inkomste (6%), waaroor die individu in die geheel vermoedelik groter diskresie het, speel daarenteen 'n relatief groter rol in beter tye om verbruikersentiment te verklaar.

Lewenskwaliteit is vir die doeleindes van die studie gemeet aan die hand van 'n aantal lewensdomeine wat onder andere volgens die sosiale afstand vanaf die persoonlike tot op na-

TABEL 1
(VARIMAX) GEROTEERDE FAKTORMATRIKS VAN VERBRUIKERSENTIMENT

	1986				1988			
	I	II	III	h^2	I	II	III	h^2
Huidige finansiële posisie	0,41	0,68	0,21	0,67	0,81	-0,10	0,08	0,67
Verwagte finansiële posisie	0,51	0,51	-0,13	0,53	0,82	0,09	-0,07	0,68
Huidige ekonomiese situasie	0,74	-0,01	0,30	0,63	0,69	0,37	-0,06	0,61
Verwagte ekonomiese situasie	0,85	0,00	-0,21	0,76	0,36	0,69	-0,24	0,67
Waargenome prysbeweginge	-0,22	0,76	-0,03	0,63	-0,11	0,85	0,16	0,76
Waargenome koopsituasie	-0,08	0,18	0,76	0,61	0,32	0,29	0,74	0,73
Waargenome spaarsituasie	-0,07	0,12	-0,73	0,55	0,28	0,23	-0,71	0,63
Persentasie variansie verklaar	24,96	19,23	18,47	62,66	30,28	21,41	16,26	67,95

TABEL 2
LEWENSKWALITEIT AS VOORSPELLER VAN VERBRUIKERSENTIMENT

	Domein	R^2 (pars.)	R^2 (model)	F	p
	Lewenskoste	0,28	0,28	20,65	0,000****
	Jeug	0,08	0,36	6,91	0,011***
1986	Nasionale ekonomie	0,04	0,40	3,22	0,079
	Huishouding	0,03	0,43	2,96	0,091
	Lewenskoste	0,22	0,22	18,18	0,000****
	Inkomste	0,06	0,27	4,94	0,030*
1988	Huishouding	0,06	0,33	5,47	0,022**
	Nasionale ekonomie	0,08	0,41	7,92	0,007***
	Jeug	0,03	0,44	3,34	0,073

* $p < 0{,}03$ *** $p < 0{,}01$
** $p < 0{,}02$ **** $p < 0{,}001$

sionale vlak varieer (Bechtel, 1981). Die resultate dui daarop dat die wyse waarop veral die eksterne omgewing in swak tye ervaar word, verbruikersentiment kan ondersteun of ondermyn. Namate die ekonomiese klimaat verbeter, neem meer persoonlike lewenservaringe blykbaar toe in belangrikheid en gaan dit met optimisme gepaard. Die resultate verleen tentatiewe steun aan hipotese 2.

Die voorafgaande waarnemings het die persepsie van 'n interne in teenstelling met eksterne lokus van beheer as verklaringsbeginsel vir ekonomiese optimisme en pessimisme gesuggereer. 'n Opvolg-groep van proefpersone gedurende 1989 het dit bevestig (Tabel 3).

TABEL 3
DIE VERBAND TUSSEN LOKUS VAN BEHEER EN VERBRUIKERSENTIMENT

	r
Lokus van beheer (totaal) x sentiment	0,341**
Faktor I (Interne beheer)	0,165
Faktor II (Toeval)	-0,321**
Faktor III (Magsfigure)	-0,258*
Lokus van beheer x persepsies	0,354**
Lokus van beheer x verwagtings	0,183

* $p < 0{,}05$
** $p < 0{,}01$

Meer spesifiek blyk dit dat 'n eksterne lokus van beheer in teenstelling met 'n interne lokus, met pessimisme gepaard gaan. Dit geld sowel die waargenome rol van toeval as van magsfigure in welvaartsbelewenis, en beklemtoon die oorheersende invloed van die omgewing in die verklaring van swak tye. Verder is daar aanduidings dat waar tussen ekonomiese persepsies en verwagtings onderskei word, die lokus van beheer met voorafgaande en heersende omstandighede verband hou, en in 'n mindere mate op die toekoms geprojekteer word.

GEVOLGTREKKING

Die voorafgaande verleen tentatiewe steun aan die navorsingshipoteses. Daar is positiewe aanduidings dat dieperliggende sielkundige korrelate van verbruikersentiment onderskeibaar is en met die ekonomiese klimaat kovarieer. Hierdie sielkundige veranderlikes het betrekking op subjektiewe ekonomiese persepsies en die kwaliteit van bepaalde lewensdomeine.

'n Herhalende tema is die klemverskuiwing vanaf 'n behoefte aan 'n ondersteunende eksterne struktuur na die vryheid van persoonlike beheer namate ekonomiese persepsies verbeter. Daar is veral 'n verband gevind tussen pessimisme of gebrek aan verbruikersvertroue, en die waarneming van eie onvermoë om die ekonomiese omgewing te beïnvloed. Lokus van beheer as verklaringsbeginsel vir verbruikersentiment in goeie en in swak tye word vir verdere ondersoek aan die hand gedoen. Die verklaring van rykdom bied enersyds 'n lewensgetroue konteks vir die toetsing van attribusieteorie, en is andersyds van besondere ideologiese en politieke betekenis.

Die huidige studie was breed in opset en hoofsaaklik verkennend van aard. Dit gaan om persepsies eerder as ekonomiese gedrag. Die empiriese kruisvalidasie van teoretiese voorspellingsmodelle, verkieslik ook aan die hand van meer verteenwoordigende steekproewe, verdien verdere aandag. So ook die uitbreiding van die tydreeksnavorsingsontwerp oor 'n langer tydperk. Die oorsaaklikheid van verbande kon nie bepaal word nie en die praktiese beleidsimplikasies van bevindinge behoort ook verder ondersoek te word, deur byvoorbeeld aandag te gee aan die aard van ekonomiese hulpprogramme.

Nogtans het die studie daarin geslaag om tentatiewe verwantskappe tussen basiese ekonomiese en sielkundige prosesse aan te dui. Meer nog, dui dit op die moontlikheid om langs die weg van interdissiplinêre navorsing ekonomiese gedrag as uitvloeisel van algemene menslike gedrag beter te verstaan, te voorspel en by wyse van 'n verantwoorde sosiale beleid te beïnvloed.

VERWYSINGS

Bechtel, G.G. (1981). Measuring subjective social indicators. *Journal of Economic Psychology, 1,* 165-181.

Diener, E. (1984) Subjective well-being. *Psychological Bulletin, 95,* 542-575.

Dholakia, R.R. & Levy, S.J. (1987). Effect of recent economic experiences on consumer dreams, goals, and behaviour in the United States. *Journal of Economic Psychology, 8,* 429, 444.

Easterlin, R.A. (1974). Does economic growth improve the human lot? In David, P.A. & Reder, M.W. *Nations and households in economic growth.* New York: Academic Press.

Forgas, J.P., Furham, A. & Frey, D. (1989). Cross-national differences in attributions of wealth and economic success. *The Journal of Social Psychology, 129,* 643-657.

Erwee, R. (1986). Achievement motivation and locus of control of black university students. *Journal of Industrial Psychology, 12,* 1-9.

Katona, G. (1975). *Psychological economics.* New York: Elsevier.

Lea, S.E.G., Tarpy, R.M. & Webley, P. (1987). *The individual in the economy: a textbook of economic psychology.* Cambridge: Cambridge University Press.

Rotter, J.B. (1966). Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement. *Psychological Monographs: General and Applied, 80,* 1-27.

Stuart, O.D.J. (1984). A note on the measurement, quantification, and use of consumer confidence. *Journal of Economic Psychology, 5,* 125-138.

Suid-Afrikaanse Reserwebank (Desember 1989) Kwartaalblad nr. 174.

Sevon, G. (1986). Value development as related to rationalization of action. *Proceedings of the international conference on economics and psychology: ''Choice and exchange''.* Kibbutz Shefayim, Israel.

Shipchandler, Z.E. (1982). Keeping down with the Joneses: stagflation and buyer behavior. *Business Horizons, 25,* 32-38.

Van Daalen, H.J., van Niekerk, E.C. en Pottas, C.D. (1989). The validation of Furnham's Locus of Control Scale for a black Southern African group. *Journal of Industrial Psychology, 15,* 12-21.

VanRaaij, W.F. (1984). Consumentenvertrouwen en -bezuiningingen in periodes van recessie. In Soudijn, K.A. & Takens, R.J. (red.) *Psychologie en economische recessie.* Lisse: Swets & Zeitlinger.

Webley, P. & Spears, R. (1986). Economic preferences and inflationary expectations. *Journal of Economic Psychology, 7,* 359-369.

Wosinsky, M. (1988). Social comparison and experience of injustice. *Journal of Economic Psychology, 9,* 359-367.