

## بررسی ارتباط بین ناهماهنگی شناختی پس از خرید و رفتار خرید آنی

حسین نوروزی<sup>۱\*</sup>، محمد عظیمی<sup>۲</sup>

۱- استادیار دانشکده مدیریت دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران

۲- دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازاریابی دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران

### خلاصه

امروزه درک رفتار مصرف کنندگان و نحوه اتخاذ تصمیم آن‌ها و فرایندی که در این بین طی می‌کنند، اهمیت زیادی یافته و مورد توجه اقشار متفاوتی از دینفعان از جمله بازاریابان قرار گرفته است. طبق پژوهش‌های پیشین در حوزه رفتار مصرف کننده، یکی از عناصر بسیار مهم و تأثیرگذار در رفتار مصرف کننده، ناهماهنگی شناختی می‌باشد که این پدیده می‌تواند ادراک و برداشت مصرف کننده نسبت به تصمیم و انتخابی که انجام داده است را تحت تأثیر خود قرار دهد، این مسئله به خصوص در مورد نوع خاصی از خرید که تحت عنوان خرید آنی شناخته می‌شود، روی می‌دهد که دارای ویژگی‌هایی از جمله آنی بودن، بدون برنامه ریزی بودن و عدم شناخت اولیه نسبت به محصول می‌باشد، لذا در این پژوهش سعی شده است به صورت توصیفی رابطه بین تمایل به خرید آنی و تأثیر آن بر تجربه ناهماهنگی شناختی توسط مصرف کننده، مورد بررسی قرار گیرد.

**کلمات کلیدی:** ناهماهنگی شناختی، رفتار مصرف کننده، رفتار خرید مصرف کننده، رفتار خرید آنی

### ۱. مقدمه

تئوری ناهماهنگی شناختی برای اولین بار توسط لئون فسینجر در سال ۱۹۵۷ مطرح گردید. این تئوری را می‌توان یکی از غنی‌ترین مباحث در تاریخ علم روانشناسی دانست [۱]. بیان این تئوری به این صورت است زمانی که فرد دو شناخت مطلوب را در اختیار داشته باشد و مجبور باشد از بین این دو شناخت، یکی را انتخاب کند، در ذهن وی ناهماهنگی و ناسازگاری پیش می‌آید که باعث می‌شود فرد در راستای کاهش این ناهماهنگی تلاش کند و از بین سه روش کاهش این ناهماهنگی، یکی را بر گزیند، این سه روش عبارتند از: حذف شناختی که منجر به ناهماهنگی می‌شود، اضافه کردن یک شناخت هماهنگ و همراستا، کاهش دادن اهمیت یکی از شناخت‌ها [۲]. شروع مباحث این تئوری در حوزه مباحث رفتار مصرف کننده، به سال ۱۹۷۰ بر می‌گردد [۳] و تحقیقات زیادی نیز تاکنون در زمینه رفتار مصرف کننده با توجه به پدیده ناهماهنگی شناختی انجام شده است. با توجه به اینکه ناهماهنگی شناختی به دلیل عدم رضایت به وجود می‌آید و همچنین

\* Corresponding author: Department of Management, University of Kharazmi, Tehran, Iran  
Email: Norouzi@khu.ac.ir