

YAZAR ADI-SOYADI: OZAN ESEN
BAŞLIK: ÇEVRESEL ETKENLER VE DUYGUSAL İMAJ: TURİSTLERİN
ALIŞVERİŞTE YAKINLAŞMA/UZAKLAŞMA DAVRANIŞLARINA ETKİLERİ

ÖZET

Tatil esnasında turistlerin katıldıkları etkinliklerin içinde yer alan alış-veriş; sosyal ve psikolojik katkıları ve yerel ekonomiye etkileri açısından önemli bir turistik üründür. Alış-veriş amacıyla ziyaretçilerin bir bölgeye çekilmesi, gelen ziyaretçilerin alışveriş bölgesinde kalma sürelerinin ve satınalma düzeylerinin artırılması, çekimyeri yöneticilerinin en önemli yönetsel sorunları arasında yer almaktadır. Turistler, zaman ve paralarının dikkate değer bir yüzdesini alışverişe ayırmakta, ancak alışveriş yapan turistlerin karar verme süreçleri, duyguları, satınalma davranışları ve bunları etkileyen iç ve dış etkenler yeterince incelenmemiştir.

Yapılan çalışmalar iç ve dış çevrenin hoş olmasının kişilerin olumlu davranışlar sergilemesine etki ettiğini belirtmektedir. Bu etkiler doğrudan olabileceği gibi aynı zamanda çevrenin kişide uyandıracığı duygusal tepkiler (imaj) aracılığıyla da insanların alışveriş davranışlarına yansıtılabilmektedir. Bazı etkenlerin kişide uyarıcı etkisi bazı etkenlerin ise hoşnutluk yaratıcı etkisi olabileceği literatürde tartışılmaktadır. Ancak, literatürde mağazanın dış çevresinde yer alan hangi faktörlerin müşteride oluşan izlenimi ve dış çevre izleniminin mağaza içindeki hizmet/ürün kalitesi değerlendirmelerine ve mağaza içi alışveriş davranışlarına olası etkileri tartışılmamaktadır. Dış ve iç çevre etkenlerinin ve bunun yarattığı imajın uyum/uyumsuzluğunun tercih ve satınalma davranışları üzerine doğrudan ve dolaylı etkilerinin ortaya konması uyum/uyumsuzluğu yaratan etkenlerin yönetilebilmesi açısından gereklidir. İlgili alanda var olan uygulamalı çalışmaların sayısal azlığından hareketle, bu çalışmada mağaza içi/mağaza dışı çevresel etkenlerden renk ve kalabalık etkenlerinin turistlerin alışverişte yakınlaşma/uzaklaşma davranışlarına etkileri incelenmektedir.

Anahtar Sözcükler: Alış-Veriş, İmaj, Duygusal Ve Bilişsel İmaj, Çevresel Etkenler(Renk Ve Kalabalık), Yakınlaşma- Uzaklaşma Davranışı