

《心理学报》审稿意见与作者回应

题目：消费者触摸渴望的形成机制解析——基于认知体验视角

作者：柳武妹，王静一

第一轮

审稿人 1 意见：

导致线上线下消费行为差别的原因之一是线上商品多无法实体呈现，消费者缺少决策线索，风险增大。本文以消费者触摸渴望为主题，根据感知控制的双过程模型提出个人控制感受到威胁导致触摸渴望的中介、调节机制，具有一定的理论和现实价值。但研究存在的一些问题及评阅人的一些疑问，需要与作者进一步讨论：

1、评阅人希望看到对预实验的介绍。

回应:遵循审稿人的建议，我们已经将预实验的介绍放在修改稿正文中。由于您和另一个审稿人都建议我们先把个人控制感的威胁和触摸渴望间的关系探讨清楚之后再进入内在机制检验，而预实验是在探讨本文基本命题（消费者的触摸渴望既受先天个体差异的影响又受个人控制感的威胁这一后天情境因素的影响），所以我们把预实验变成实验 1。详见修改稿第 16-17 页黑色加粗的部分。

2、评阅人认为个人控制感低（可操作化为相应测项得分）与个人控制感受威胁（而导致个人控制感降低）不可等同。在实验设计上，所有实验的操控检验结果是实验组个人控制感得分低于对照组，因无前测，及可能的随机现象，不可由此推断实验操控成功。要么增加前测，要么证明两组被试同质（现有对被试属性的介绍太简单）。

回应:谢谢审稿人非常明确的修改指导。我们同意审稿人所说：个人控制感得分低和个人控制感受威胁之间不是并列等同关系，相反，得分低是受威胁的结果。经过思考，我们决定增加前测，以检验被试的个人控制感得分低是由个人控制感受威胁引起。具体而言，我们将 42 位与论文正式实验来自同一数据库的大学生被试随机分成三组：个人控制感受威胁组（回忆了缺乏个人控制感的情景）、个人控制感未受威胁组（回忆了拥有个人控制感的情景）、对照组（回忆了自己前一天的购物经历），之后让她们填写了论文中提及的个人控制感操作核查条目（你感到自己在多大程度上可以掌控所描述的情境，1=一点也不能掌控，7=完全能够掌控）。结果发现，与对照组相比，个人控制感受威胁组的个人控制感得分更低，而个人控制感未受威胁组的个人控制感得分更高。同时，个人控制感受威胁组的得分也显著低于未受威胁组。上述前测结果表明，实验操纵是成功的，个人控制感得分的降低的确是由于个人控制感的操纵引起。我们将这一前测结果放在了研究总讨论部分，详见修改稿第 21-22 页标注红色的文字部分。

3、从测项“你感到自己在多大程度上能够掌控身边发生的事情，1 = 一点也不能掌控，7 = 完全能够掌控”（Rutjens, van Harreveld, & van der Pligt, 2010)来看，研究涉及的个人控制感是一种“泛化”的概念，是个人对普遍事物的总体控制感，稳定、持续地影响行为。但消

费行为往往是在具体情境下发生的，对应也存在着“殊化”的，作用是一过性的个人控制感，这是“能够掌控这次发生的事情”。二者有明显区别。作者应该明确，本研究涉及的个人控制感是哪一类？这点很重要。

回应:非常感谢审稿人的这一宝贵建议。经过思考和文献查找，我们的回应是：论文涉及的个人控制感是一种“殊化”而非“泛化”的概念。这是因为，泛化是一种广泛化的、超越情境的。而本文所有实验都是让被试先回忆了个人控制感受威胁的具体情境，之后完成触摸渴望的测量。所以，所得出的实验结论也理应只在回忆了个人控制感受威胁的具体情境下成立。我们已在研究总讨论部分“4.2 不足和未来研究方向”中指出了这一点，详见修改稿第 23 页“4.2 不足和未来研究方向”中标注红色的文字部分。

正如审稿人所言，由于论文中的操纵核查项问的是“泛化的个人控制感”，这种泛化的个人控制感知与“殊化的个人控制感知”并不能等同。所以，针对您提出的这一问题，我们在修改稿新增的实验 1 和实验 2 中（第 16-18 页）都是让被试在回忆个人控制感受威胁的情境后，回答“殊化”的个人控制感，即“你感到自己在多大程度上能够掌控所描述的情境”。实验 1 发现，回忆个人控制感受威胁的情境后，被试在内心产生更多的触摸想法；实验 2 发现，回忆个人控制感受威胁的情境后，被试主观报告的触摸渴望得分更高。这两个实验的结果说明，消费者触摸渴望的增强是由情境化的或殊化的个人控制感缺乏引起。

4、实验设计未涉及消费行为，只有因变量触摸渴望的测项中提到“逛商店、购买”等；中介及调节变量与消费行为的关系不直接和明确；“逛商店”对被试来说，可能与线上行为无关。由此，虽然本文以“消费者触摸渴望...”为题，开篇和结尾又重点提到线上线下消费行为，但是研究本身与欲研究的消费行为关联不够紧密。

回应:非常感谢审稿人的提醒。的确，本篇论文的主旨是探讨消费者表现出触摸渴望的前因（个人控制感的威胁），及该前因发挥作用的内在机制。但理论部分没有涉及具体消费行为，实验设计中也没有测常见的消费行为指标(如产品评价、购买意愿、价格支付意愿、购买可能性等)，这是出于如下考虑：

1、如果要探讨消费行为，则必须要让一组被试触摸产品，一组被试不触摸产品（只有这样才能落脚到与产品相关的消费行为上），之后检验不同个人控制感受威胁组在产品评价、购买意愿、价格支付意愿等消费行为指标上的差异，及相应的中介或调节机制。这样的话，论文将会变成另一个研究：触摸（是 vs. 否）x 个人控制感（威胁 vs. 未受威胁）的被试间设计。如果将这一研究设计和本文的研究主旨合二为一，则论文会显得过于体系庞大，散乱，研究没有重点，篇幅和内容也将远远超过《心理学报》的规定，甚至同时探讨触摸渴望的形成机制及满足和补偿消费者触摸渴望对消费行为的影响将是一篇博士论文的任务。

2、我们想先把消费者触摸渴望的形成机制探讨清楚，之后再涉及到具体的消费行为指标上，因此，本文是进一步探讨触摸对消费行为产生影响的前提和基础。我们接下来的研究中将深入探讨满足和补偿消费者触摸渴望导致的消费行为结果。

正如审稿人所言。我们承认本文的主旨不是关注消费行为，但是在开篇、结尾中却花了很大笔墨在消费行为上，但研究设计没有检验消费行为，这种厚此薄彼的做法会让读者感到困惑和茫然，不知道本文的重点所在。基于审稿人的这一建设性的意见，我们重写了开篇和前言部分。在修改稿中，我们没有再花大幅笔墨在消费行为上，而是从威胁着手，引出消费

者触摸渴望，之后引出本文研究重点。开篇和前言部分所做修改详见修改稿第 11-12 页蓝色加粗的文字部分。同时，我们也重写了论文结尾部分，以做到首尾对应，使得本文主旨明确/清晰。因此，在论文结尾我们去掉了旧稿中的管理启示部分（因为旧稿中的管理启示部分在讲研究结论对线上和线下企业的启示，而本文并没有测量具体的消费行为）。

希望我们的上述修改和回应能够解答您的疑惑。

5、假设 2、3、4 部分论据说服力不够。

回应：谢谢审稿人提出这一问题。我们已遵循您的建议，对文献综述部分进行了重新完善，增添了新的背景文献和相关理论。同时，也补充了更多的支持论文各假设的文献，以增强假设的说服力。所做修改详见修改稿“2 文献回顾和假设推理”部分（第 12-15 页）所有标注蓝色的文字部分。

最后，为减少审稿人的进一步质疑，我们还新增了实验 2，以检验消费者的触摸渴望是否仅由个人控制感的威胁而非其它威胁引起。在这个实验中，参考 Whitson 和 Galinsky (2008) 发表在《Science》上的文章，我们让研究组回忆一个自己亲身经历的感到受到威胁、并且自己不能掌控的情景，而让对照组回忆一个自己亲身经历的感到受到威胁但自己可以掌控的情景。之后，两组被试都完成了中介变量（对控制的需求）、备择中介变量（感官刺激寻求倾向和情绪）和因变量（触摸渴望）的测量。结果发现，是控制感的威胁而非其它威胁导致了消费者触摸渴望的增强，同时，我们也发现这一现象可以用控制需求的增强而非感官刺激寻求倾向和不确定性减少来解释。关于实验 2 的细节详见修改稿第 17-19 页标注蓝色的文字部分。

6、讨论部分对贡献等的挖掘比较充分，但对结果本身的讨论分析比较有待强化。另，触摸渴望只是个人控制感受威胁后，个人试图进行初级控制的一种行为模式。

回应：我们已遵照审稿人的建议在讨论部分强化了对结果本身的讨论分析。具体而言，我们将本文结果和相关研究结论进行了对比和分析，详见修改稿第 22 页黑色加粗的部分。同时，我们还分析了本文结果的可能性解释，详见修改稿第 23 页黑色加粗的部分。

再次感谢审稿人提出的上述 6 条对建议和指导，这些建议和指导对提升本文质量极其有帮助。希望我们的上述回应能够准确回答您的疑问。

审稿人 2 意见：

研究选题有新意，也触及到了当前线上线下消费行为的本质问题，对来发展和预判有很好的现实和理论意义。

1、但作者在文献综述方面比较薄弱，仅仅从个体差异和感控双过程模型方面来陈述消费者触摸渴望，有些难以自圆其说，因此存在较多可能的挑战或争议异见；

回应:非常感谢审稿人的这一很有帮助的建议。经过重读文献综述,我们承认正如审稿人所言,文献综述部分缺乏背景知识,而直接切入消费者触摸渴望。同时,也只通过感知控制的双过程模型来引出主要假设,对其他相关理论缺乏介绍。基于审稿人的建议,我们重新完善和修改了文献综述部分。具体而言,我们做了如下工作:

(1) 新增了关于触觉及触觉对人们行为的影响等背景知识的介绍,由此引出触摸渴望这一构念,详见修改稿第 12 页第 1 段标注蓝色的文字部分。

(2) 新增了对与感知控制双过程模型相关的模型(补偿控制模型 Compensatory Control Model, Kay, Whitson, Gaucher, & Galinsky, 2009)的介绍,并阐述了两种模型之间的关系。所做修改详见修改稿第 11 页第 2 段蓝色加粗的文字部分,和修改稿第 12 页第 1 段和第 2 段标注蓝色的文字部分。

(3) 新增了社会心理学和临床心理学中间接支持个人控制感威胁和人们触摸渴望间关系的文献介绍。详见修改稿第 14 页“2.3 个人控制感的威胁和消费者的触摸渴望”中标注蓝色的文字部分。

(4) 新增了意义维持模型(meaning maintenance model, Heine, Proulx, & Vohs, 2006; Proulx & Heine, 2006)和个人控制感受威胁领域的文献的介绍。这样做的目的是增加假设 2(强化自我价值的调节作用的说服力)。所做修改详见修改稿第 14-15 页“2.4 何时个人控制感的威胁将不再影响人们的触摸渴望”中标注蓝色的文字部分。

(5) 最后,在修改稿第 15 页“2.5 强化自我价值的边界条件分析”部分,为了使假设 3 的推导更加合理和强有力,我们也增加了相应的论据。详见该部分标注蓝色的文字。

2、其次,在此基础上问题和假设提出亦显的逻辑严谨性不够。其他相关理论和背景知识需要做进一步梳理,最终从研究型读者的角度将触摸渴望论述清楚,再进入到机制探索会更好。

例如:2.1 中引用之“人类四类基本动机驱使”从我个人角度看在消费行为研究领域不是广泛被接受的一种看法,而其中第四项涉及到的自尊水平,与后面提出的自尊之中介作用关系就使读者难以信服了。

类似问题还有很多,作者应该从中立态度出发,重新考虑一下文献综述部分。

回应:审稿人的这一问题和上一问题相似,都建议作者重新考虑文献综述,增加与触摸渴望和个人控制感相关的背景理论和背景知识的介绍。针对审稿人特别提到的“人类四类基本动机驱使”观点和后文实验中的自尊间的矛盾,我们承认自己在撰写旧稿时没有意识到自尊动机和自尊水平间的矛盾。因此,结合审稿人的第 1 条和第 2 条建议,我们已重写撰写文献综述部分,详见修改稿第 12-15 页所有标注蓝色的文字部分。

3、由于在文献综述部分和问题提出部分,作者涉及到的逻辑线索比较单一和清晰,仅以此为基础来看,实验部分和结论很好的支持了假设,但是,如上所言,这样的理论框架和实验仍然难以使读者信服。例如:生理唤醒之影响为何被提为中介影响而非更常见的调节影响?

回应:谢谢审稿人的提醒和建议。首先,审稿人提到本文逻辑线索比较单一,实验设计也围绕这一逻辑线索进行从而也显得单一。同时,审稿人尤其提到生理唤醒有可能是中介也有可能是调节,因此,并不是一个很好的变量。重新思考生理唤醒这一变量后,我们同意您的观点。的确,一些生理唤醒度高(如高度紧张/警觉)的被试即使在拥有个人控制时也可

能会为了降低生理唤醒而表现出触摸渴望。当然，正如旧稿假设 2c，个人控制感的威胁也会增加生理唤醒，进而也会促使被试表现出触摸渴望。所以，生理唤醒既是中介也是调节。这样如果继续使用这一变量就会引发更多的质疑，从而让我们难以自圆其说。

针对审稿人提出的上述修改意见和我们的思考，我们决定做出如下修改回应。首先，我们重新修改并完善了文献综述和问题提出部分，详见对您的第 1 和第 2 个问题的回答。在此不再赘述。

其次，由于文献综述部分的调整和完善，我们也相应地对实验部分进行了完善和调整。具体而言，1、我们增加了实验 2，以探讨消费者触摸渴望的变化是由于个人控制感的威胁而非其它威胁引发，内在机制是对控制的需求 (need for control) 的增加。威胁类型的操纵参考 Whitson 和 Galinsky (2008) 发表在《Science》上的文章，让研究组回忆一个自己亲身经历的感到受到威胁、并且自己不能掌控的情景，而让对照组回忆一个自己亲身经历的感到受到威胁但自己可以掌控的情景。之后，两组被试都完成了中介变量（对控制的需求）、备择中介变量（感官刺激寻求倾向和情绪）和因变量（触摸渴望）的测量。结果发现，是控制感的威胁而非其它威胁导致了消费者触摸渴望的增强，同时，我们也发现这一现象可以用控制需求的增强而非感官刺激寻求倾向和负性情绪来解释。关于实验 2 的细节详见修改稿第 17-19 页标注蓝色的文字部分。

值得提出的是，对于旧稿中的实验 1（检验生理唤醒、感官刺激寻求倾向和不确定性减少的中介作用），由于无法在理论上排除生理唤醒究竟是中介还是调节但实验结果只证明了生理唤醒的中介作用。因此我们在修改稿中删去了旧稿中的实验 1，但在总讨论部分提及了为何不检验生理唤醒的原因。所做修改详见修改稿第 22-23 页标注红色的文字部分。

再次感谢审稿人提出的上述宝贵的修改建议。这些修改建议对我们理解论文和提升论文质量非常有帮助。我们希望上述修改回馈能够回答您的疑惑和疑问。

最后，需要和两位审稿人说的是，因为修改稿新增了实验和文献，因此我们也对中英文论文摘要进行了修改，中文摘要的修改详见修改稿第 11 页标注红色的文字，而英文摘要的修改详见修改稿第 26-27 页标注红色的文字部分。同时，由于全文内容的调整，我们也相应地对参考文献进行了补充和删减，详见修改稿第 13-26 页标注红色的文字部分。最后，在附录部分补充了新增实验 1 和实验 2 的材料，详见修改稿第 27-29 页标注红色的文字部分。祝两位审稿人一切顺利！

第二轮

审稿人 1 意见：

已按审稿人意见做了修改，并逐一答复疑问。

审稿人 2 意见：

首先，作者此番修改，改动非常大，添加了很多补充文献以及实验内容，并在研究范围方面做了“缩小”，使目前的文章看起来更加稳妥，这些工作非常值得肯定，就上一轮的审稿意见而言，这些回应都很有说服力，同时，也削弱了该文章的意义。

第一，从消费行为研究方面来说，触摸渴望机制对于目前如火如荼的线上线下（以及相结合的）商业模式有很重要的现实意义，一定有与之相关的大量“现象”是从业者和消费者都非常关心的；

回应:非常感谢审稿人的这一宝贵建议。的确，文章去掉了对现实意义的提及之后会显得空心化。在这一轮修改中，我们已遵循审稿人的建议在引言一开始就提及现实意义，之后引出本文研究问题。具体而言，我们从线上线下入手，提到线上企业的劣势是无法让消费者在购前触摸产品，因而无法满足消费者的触摸渴望。而线下实体店尽管具有让消费者购前触摸产品进而满足消费者触摸渴望的优势，但在实践中并没有把这一优势发挥到极致。因此，只有洞悉消费者触摸渴望背后的形成机制，才能有利于线上和线下企业制定补偿和满足消费者触摸渴望的营销战略和策略。**这些修改详见修改稿引言第1段标注蓝色的文字部分。**

第二，机制研究的确耗费篇幅，并要经受许多质疑和考验，尽管目前没有很多的关于消费者触摸渴望的研究，但实际上，这类问题由其他研究方向代为回答了，比如从信息处理（information processing）、消费者动机，决策过程等方面。

作者勇于提出新的角度新的解释，这非常好，但新的角度能够解释到什么问题或方面优于现有知识？威胁感的现实意义或带来的理论贡献是什么？（通常消费行为研究较少会将研究情景放在这一认知体验中），我觉得作者如果能重新考虑这些问题，本文会变得非常有潜力，因此我仍然建议作者能够跳出理论和问题本身，从**中立的研究型消费者角度**出发，对文献和讨论再做修改，凡是与核心研究意义和问题无关的内容，尽可删去。

回应:非常感谢审稿人提出的这一非常有价值的建议。当时在准备手稿时只查阅到前人研究关注先天个体差异，没有想到审稿人所提的“关于消费者触摸渴望的研究由其它研究方向代为回答了”。当仔细阅读文献后的确发现，学者们从信息加工视角、动机视角和决策视角对消费者为何会触摸产品进行了间接提及。

因此，在本次修改中我们遵循审稿人的建议对文章脉络进行了调整和完善。具体而言，审稿人提到：1、本文所提的个人控制感受威胁这一认知体验视角比前人的信息加工、决策和动机视角在哪些方面更优、更不同；2、个人控制感受威胁这一认知体验视角的现实意义或理论贡献是什么。针对这两个问题，我们在引言第二段和第三段进行了详细解答。具体而言，我们认为，个人控制感受威胁这一认知体验视角与前人知识的不同之处在于：1、可以回答前人研究回答不了的问题，即为何同一消费者在个人控制感是否受威胁这一认知体验下在触摸物体后的行为反应存在差异；2、可以对已有的触觉研究进行理论推进。尽管有研究提出触摸产品代表着对产品施加身体控制，但是，尚未有学者探讨触摸和个人控制感间的关系。本文进行了首次探讨，并且得出一个非常新颖的结论：消费者表现出触摸渴望是为了应对个人控制感的威胁，换言之，触摸物体可以帮助消费者缓解负性认知体验。因此，通过探究触摸与个人控制感间的关系，本文对已有触觉研究进行了推进。**这些修改详见修改稿引言第2段和第3段，标注蓝色的文字部分。**

审稿人还建议我们，从**中立的研究型消费者角度**出发，对文献和讨论再做修改，凡是与

核心研究意义和问题无关的内容，尽可删去。非常感谢审稿人的这一建议，我们已遵循审稿人的建议对您的这一修改意见进行了如下回应。

首先，新修改稿尽可能保持中立，对信息加工、决策视角、动机视角和先天观视角领域消费者触摸渴望的研究进行了客观的介绍。同时，在上一轮修改稿中，作者引用了在汶川地震的经历等主观体验来作为推理出本文主假设的论据。**在这一轮新修改稿中，我们删除了上述主观体验相关的语句，而是从理论推理。**

其次，我们也遵循审稿人的建议对文献和讨论部分与全文核心意义和问题无关的内容进行了删除。比如，补偿控制模型（Kay et al. 2008）其实与本文核心研究问题关联度不高，因为它强调的是对政府和上帝的支持。**因此我们删除了对补偿控制模型的介绍以及相应的引用文献。**同时我们还删除了文献综述部分对补偿控制模型和双过程模型间理论对比的内容。最后，学者们对消费者触摸渴望的维度的争议（Peck and Childers, 2003b; Citrin et al. 2003）其实也与本文关联度不高，因为本文不是想协调维度争议，**因此，我们也对相关的内容进行了删除。**

经过上述删除后，我们的确发现，本文的逻辑线条更加清晰、单一、聚焦。

第三，根据目前的研究假设，实验和结果的支持是相对充分的，除了“前人研究较少”这一理由，能否从某一现象或社会现实的情况，提出本研究能够回答的（范围）合适的角度？这也能帮助作者做最后讨论和结论时找到合适的尺度与方向。希望作者能开阔思路，多参照 JCR 的行文方式，我觉得本文会更有潜力。

回应：非常感谢审稿人的这一宝贵建议。在此次修改过程中，我们参考了一些 JCR 的发表论文，同时也对您提出的“合适的尺度和方向”这一建议进行了深入思考。在这次修改稿中，我们没有简单地说“前人研究较少”，而是基于现象观察（探讨消费者触摸渴望背后成因对线上和线下企业制定补偿和满足消费者触摸渴望的营销策略和战略的重要性）和理论不足（已有从信息加工视角、决策视角、动机视角、先天观视角不能回答为何同一消费者在不同认知体验下在触摸行为结果上的差异）而提出本文的研究问题。**详见引言部分第 1-3 段标注蓝色的文字部分。**

在讨论部分，我们围绕所提出的研究问题进行了本文理论贡献的阐释。**具体而言，我们将本文的理论贡献聚焦在：**1、提出了一种全新视角来探究消费者触摸渴望的形成；2、首次提出消费者表现出触摸渴望是为了应对威胁；3、阐释了用认知体验视角来理解消费者触摸渴望形成机制的边界条件。**详见修改稿理论贡献部分。**而上一轮稿件中的理论贡献部分的阐释则非常离散、不聚焦、把理论贡献辐射到很多方面（如对补偿控制模型的推进，现在觉得这种连接有点牵强）等。所以，这一轮新修改稿在问题提出和贡献阐释方面更加聚焦、尺度精确。非常感谢审稿人的这一条对文章修改非常有帮助的建议。

最后，有三点需要和审稿人说明。1、在这一轮修改中，我们按照审稿人的建议对问题引入、文献论证和理论贡献阐释等方面做了修改和完善。相对应的，我们对标题（后面加上了认知体验视角、以突出本文研究内容）、中英文摘要、关键词部分进行了修改（**详见相应**

部分标注蓝色的文字)。2、审稿人这一轮的修改意见中没有提及假设推导和实证部分的问题。因此,在这一轮修改稿中,我们未对假设推导和实证部分做出任何修改。3、在总讨论部分,经重新阅读该部分后发现,我们在上一轮稿件中为何不把生理唤醒作为备择中介的介绍放在“理论贡献”部分显得突兀和奇怪。因此,在这一轮新修改稿中,我们把这一部分挪到了“不足和未来方向”部分。详见“不足和未来方向”部分标注黑色加粗的文字部分。

再次感谢审稿人的上述对提升文章质量和潜力非常有帮助的修改意见!祝审稿人一切顺利!

第三轮

审稿人 2:

虽然经过几次修改,使得问题一再“变小”,但这一稿看来,是能够自圆其说,使读者可以沿着合理的逻辑进行解读和思考。因此我觉得就本文的立意来说,已经比较完善了。

第四轮 编委复审意见

本文从一个新的视角,探讨了触摸渴望的形成机制,对现有理论是一种丰富和深化。论文思路清晰,结论有一定的可信度。综合两位评审专家的意见,本人建议予以发表

第五轮 编主编终审意见

同意发。建议作者考虑,是否将“个人控制感受威胁”改为“个人控制威胁感”。一是简单,二是准确,更具心理学色彩。