# 自助服务中的服务失误归因问题研究论文

来源：网络 作者：星海浩瀚 更新时间：2024-02-09

*用户自助服务 是指用户通过企业或第三方建立的网络平台或终端，实现对相关产品的自定义处理。以下是范文网小编今天为大家精心准备的：自助服务中的服务失误归因问题研究相关论文。内容仅供参考阅读! 自助服务中的服务失误归因问题研究全文如下： 自助服...*

用户自助服务 是指用户通过企业或第三方建立的网络平台或终端，实现对相关产品的自定义处理。以下是范文网小编今天为大家精心准备的：自助服务中的服务失误归因问题研究相关论文。内容仅供参考阅读!

自助服务中的服务失误归因问题研究全文如下：

自助服务中的服务失误归因问题研究以ATM为例

由于服务的生产与消费者的同时性，服务失误在一定程度上是不可避免的。近年来，服务失误成为业界和学术界关注的焦点，然而，学者们大多将注意力集中在传统服务业上，如餐饮、旅游、零售业等，然而，随着科技的发展和网络的应用，自助服务已经成为服务业发展的趋势，然而，和传统服务一样，在自助服务中也会发生服务失误。特别是自助服务往往由于具有一定的技术含量，对消费者提出了更高的要求，从而使得服务失误更容易发生。因而，对于自助服务中的服务失误研究更应受到重视。

一、自助服务的概念和分类

1.自助服务的概念。

Dabholkar(1994)认为SST是指服务提供者提供的任何基于硬件科技的活动或利益，使得顾客可以自己完成全部服务或服务的一部分。Meuteretal.(202\_)将自助服务定义为在没有服务企业员工直接介入的情况下帮助消费者生产服务的技术界面。包括旅馆的自助登记和退房系统、自动电话银行、自动取款机、交互语音应答、自动售货机、零售自助结账和基于网络的服务等。

2.自助服务的分类。

Meuteretal(202\_)认为可以从两个角度来对SST进行分类：一个是技术界面，可分为基于电话的(例如电话银行);基于网络的(例如在线零售);基于亭式机的(例如自动取款机);基于光盘/CD(例如培训CD)。另一个是使用目的，可分为顾客服务(例如在线航班登记)、交易(例如客房预订)和自我服务(例如信息电话)。这是一种标准化的分类方法，把重点放在技术中介和系统功能上。Lawrence(202\_)提出根据两个维度对SST技术进行分类，分别是定制化/标准化和可分离的/不可分离的。由于自助服务种类繁多，不同类型下的服务失误也不尽相同，自动取款机在日常生活中已经得到了广泛的应用，因而本文以自动取款机为例对自助服务中的失误及归因进行研究。

二、自助服务中的服务失误

目前对于自助服务中的服务失误研究主要有以下方面：

1.自助服务失误的概念。

目前尚无专门针对服务失误的定义，由于服务失误的定义主要是从没有达到顾客期望或使顾客不满意为定义依据，因而传统服务中的定义可以沿用到自助服务领域。Bitner、Booms(1990)等认为服务失误可能发生在许多方面，如企业无法提供顾客所要求的服务，服务未能依据标准作业程序执行、服务因某种缘故延迟或核心服务低于可接受的服务水准等。将服务失误定义为不按照顾客的期望进行服务。而Keaveney(1995)则将顾客对服务系统的不满意作为服务失误的测定标准，认为当顾客对服务系统不满意时，服务失误就发生了。

2.自助服务失误的类型。

Meuteretal(202\_)对在SST情境下引起顾客满意以及顾客不满的原因进行了分类。使得顾客感觉到满意的原因主要有：解决了一个紧迫的需要;从使用中感知的相对优越性;或者完成了任务。使顾客感觉到不满的原因主要有：技术失误、过程失误、低劣的技术或服务设计以及顾客驱动的失误。他还指出，SST会导致归因，顾客抱怨，口碑和重购意图。

Meuteretal(202\_)还认为，一些服务失误，例如电子零售服务系统失误，只能由服务提供者来进行修复，因为在这种情境下顾客几乎没有继续交易或参与补救的选择;而其他的自助服务失误需要部分或全部由顾客进行，例如由顾客驱动的失误和小的技术失误，面对此类失误，顾客需要决定他是否应该继续服务过程，如果继续，在有或者没有技术支持的情况下，他们应该做什么来修正错误。

Forbes,p.l.etal(202\_)对于电子零售中的服务失误和服务补救进行了研究。他将电子零售中的服务失误分为两种类型：对于服务传递系统的反应失误，包括缓慢的和不可得的服务、系统定价、包装错误、没有存货、产品缺陷、错误信息以及网站系统错误。对于顾客需要和要求的反应失误，包括特殊的订单或要求、顾客错误和尺寸变动。

Forbes,p.l.etal(202\_)又对非网络环境下的自助服务中的服务失误进行了研究。他发现，在非网络环境下服务失误的类型与网络环境下有所差异。在非网络环境下服务失误可分为三种类型：对于服务传递系统的反应失误、包括缓慢的和不可得的服务、系统定价、没有存货、产品缺陷、错误信息;对于顾客需要和要求的反应失误，包括特殊的订单或要求、顾客错误和尺寸变动;自发的和主动提供的行为，包括尴尬和不可靠的反应。

3.服务失误后顾客的行为反应。

在经历服务失误后，消费者首先会进行服务失误的归因。即这次失误是由谁造成的，在归因的基础上，会采取一系列的行为。例如，抱怨、转换服务提供商，负面口碑等。在自助服务失误情境下，主要对消费者的更换服务提供商和抱怨行为进行了研究。Zhu(202\_)提出在经历自助服务失误后，顾客会产生转换意图，包括两种：第一种是消费者退出现有的服务提供商，选择另一家自助服务提供商;第二种是退出自助服务去选择传统的人际服务。NicholaRobertson(202\_)研究了SST情境下服务失误时顾客选择抱怨渠道的动机。他认为，基于技术的抱怨渠道包括网页、电子邮件、博客和在线论坛，通过电子渠道的抱怨能避免尴尬和对立(BodeyandGrace,202\_;Oetzingeretal.,202\_;HollowayandBeatty,202\_;MarquisandFiliatrault,202\_)。

从以上研究成果可以看出，目前对于自助服务中的服务失误类型及失误后的行为反应都有了一定的研究，但是对于服务失误归因的研究却非常少见。而失误归因是消费者行为反应的基础，不同的归因会导致不同的行为反应，因而，本文以ATM为例，探讨服务失误发生后消费者如何进行归因。

三、归因理论

1.归因的内涵。

归因是个体对自己或者他人行为经过分析后，将行为原因归因到行为者本身或外在环境因素的过程(Heider,1958)。Kelley(1973)认为归因试图说明人们如何解释事件或行为的归属原因和责任。归因是一个推断过程，论文格式是将一种影响或者作用归因到特定的来源或原因上的推断过程(JolibertPeterson,1976)。服务失败归因就是对失败原因的判断，是将失败归因到顾客自身还是外在环境因素的过程(GreenLinden,1980)。该定义强调的是将失败归因的责任性方面。Richins(1983)的研究则认为服务失败归因是个体根据失败发生的情景和后果推论失败发生原因的过程。而Weiner(1980,1985)研究指出服务失败归因就是顾客在经历失败后对失败发生原因的归属性、稳定性和控制性的判断。这一概念将服务失败归因进一步明确化，在对失败进行原因判断时不仅要探讨失败的责任方是谁，还要探讨发生这种失败的原因到底是什么样的原因。从上述的定义可以看出，将归因理论运用到服务失败研究领域中，对失败发生原因进行推断的过程就是服务失败归因。

2.归因的维度。

人们在对服务失败发生的原因进行推测时采用的判断标准就是归因维度研究的内容。最初，Heider(1958)认为可从内因(行为者本身)和外因环境两个方面衡量人们对事件原因的推断;而Richins(1983)以内部归因(认为失败是自身原因造成的)和外部归因(将失败的原因归因与环境)两个指标来衡量服务失败归因;Folkers(1984)将责任归属的概念应用到产品失败的研究中，认为失败归因分为三个维度：责任性、稳定性和控制性，只有将三者有效的结合才能很好的解释失败发生的原因;Weiner(1985)在此基础上进一步指出在服务行业应该从责任性、稳定性和控制性三个方面来衡量事件原因潜在的性质。

(1)责任性。

责任性指识别原因的责任人或者责任方，对于服务失败的责任性就是指谁应该对失败负责。责任性是归因的最基础、最重要的维度。不同学者关于责任性的判断有不同的看法，Kelley(1973)认为责任性归属主要有三个来源：商家、顾客和外在环境;GremlerBinter(1992)认为应该从商家、服务人员和顾客三个方面来探讨失败的责任归属。Olkes(1984)、Weiner(1985)、Yen,GwinnerSu(202\_)和何会文(202\_)则指出顾客主要从商家或自身两个角度来考虑服务失败归因;而Richins(1983)指出，由于存在自我服务偏差，顾客认为自己所要负责的情形非常少，因而失败的原因主要有商家和外在环境(商家行为之外的因素)。根据归因的定义可知，归因并不是顾客对导致事件发生的真实原因的探索，而是对事件原因的主观推论。因此，不同顾客对同一个服务失败的归因结果很可能是不同的。[论文网 LunWenData.Com]

(2)稳定性。

服务失败稳定性归因主要衡量的是顾客对经历的失败是经常发生还是偶然发生的看法，以偶发或固定事件来归属稳定性维度(Folkes,1984)，其程度决定着顾客是否有必要采取措施以对失误的发生施加影响。目前学者们对于服务失败稳定性的认定比较一致，即以人们对事件出现是常态还是偶发作为判断方式(Folkes,1984;Weiner,1985)。顾客对服务失败稳定性的判断，主要是依据可获得的一些直接或间接经验。顾客会认为由外部因素而引发的服务失败不会经常发生，即原因的稳定性较低;由企业整体表现较差所引发的服务失败的稳定性较高，而由员工个体表现较差所引发的服务失败的稳定性较低。

(3)控制性。

控制性指商家是否可以控制事件发生的原因(Folkes,1984)，其程度决定采取的措施是否能够取得效果。一般而言，由企业内部因素所引发的服务失败原因的可控性较高。对于企业内部的服务失败原因，顾客一般认为个别员工所导致的服务失败原因比较容易控制，而由企业系统所导致的服务失败原因比较难控制。若是由于企业范围之外或外在环境导致的失败，则是企业不可控制。由外部因素引发的服务失败原因，顾客将之进一步划分为可控性低和完全不可控原因。目前学者们关于控制性的判断方式主要是以商家是否可以控制和避免事件的发生来衡量(Folkes,1984;Weiner,1985)。

四、自助服务中的服务失误归因类型

1.自助银行中的服务失误的责任性归因。

(1)归因于银行。

在大多数情况下，消费者会倾向于将失误归因于银行。可分为以下几种情形：第一，自动取款机不能够提供服务。据香港文汇报报道，香港汇丰银行证实，202\_年1月16日中午全港所有汇丰及恒生银行逾千部自动柜员机一度同时发生故障，死机5分钟。第二，当消费者在自动取款机上正常操作，而由于设备原因导致操作无法进行。第三，自动取款机只吐单据不吐钞，而用户账户已扣除该款项。

(2)归因于自身。

虽然根据自我服务偏见理论(Self-servingBias)即个体倾向于把成功归因于内部因素(如能力或努力)，而把失败归因于外部因素(如运气)。消费者不太情愿把失误归因于自身，然而，有些情况下，非常明显的消费者自身的失误还是应归因于自身。例如，由于忘记密码，导致无法操作或多次输入错误密码导致吞卡。有的消费者在取款后忘记取卡;还有的消费者由于不熟悉操作程序导致失误。据每日甘肃网报道，202\_年9月25日下午，一位消费者在ATM机上存钱时出现失误，由于第一次使用ATM自动存取款机，他对于操作流程并不熟悉。当他将1万元放入ATM机时，ATM机退出了300元的旧币，该消费者遂将旧币拿出，存钱匣自动关闭，消费者以为剩下的9700元已经存入，未经确认便离开了银行。当晚，得知朋友并未收到汇款后，第二天到银行询问，银行工作人员调取监控录像，发现该消费者离开后，等待确认的ATM机因为超时，存钱匣自动将9700元退出，旁边的一名男子发现后将9700元全部拿出后离开。

(3)归因于第三方。

例如，据齐鲁晚报报道，202\_年7月25日上午，一位消费者取款时，当他输入密码和取款金额后，机器里发出点钞票的声音，就在他等待钞票吐出来的节骨眼上，ATM机的屏幕突然黑屏，出钞窗口和银行卡窗口也随后关闭。银行工作人员表示停电了，需要暂时等候。来电之后，该消费者找工作人员取出了被吞的银行卡，并查询了一下银行账户，发现刚才未取出的1000元现金已经显示被扣除。因为其银行卡为异地同行银行卡，为了再次确定，他又拨打了电话银行查询，结果仍然显示扣除此次交易的1000元和12元手续费。工作人员表示，这种情况非常少见，该消费者取款时，银行内正在修理空调，可能是因为修理时出现问题造成银行停电。

2.自助银行中的服务失误的控制性归因。

控制性归因是指商家是否可以控制事件发生的原因(Folkes,1984)，其程度决定采取的措施是否能够取得效果。一般而言，由企业内部因素所引发的服务失败原因的可控性较高。而由于企业范围之外或外在环境导致的失败，则是企业不可控制。例如，如果由于银行维修空调导致的停电致使ATM出现故障，其可控制程度较高;而如果是所在小区停电而导致的ATM故障，其可控程度相对较低。

此外由于自助服务中顾客本身的参与程度较高，因而除了探讨企业对于失误的控制之外，也有必要探讨顾客自身的控制性的归因。例如，由于粗心大意或者时间紧急导致的失误，大多是可以控制的。例如，据报道一位消费者急着赶火车，在取钱时将我要捐款误看成我要取款,没有取到钱，反而捐出202\_元，这类失误只要仔细操作是可以控制的;由于知识和技能的欠缺导致的服务失误相对是难以控制的。

3.自助银行中的服务失误的稳定性归因。

服务失败稳定性归因主要衡量的是顾客对经历的失败是经常发生还是偶然发生的看法，以偶发或固定事件来归属稳定性维度(Folkes,1984)，一般而言，顾客会认为由外部因素而引发的服务失败的稳定性较低;由企业整体表现较差所引发的服务失败的稳定性较高，而由员工个体表现较差所引发的服务失败的稳定性较低。

在自助服务中，由于没有员工的参与，因而对于服务失误的稳定性的判断主要是从企业、消费者和第三方来进行。企业整体表现较差所引发的服务失败的稳定性较高，例如，目前银行ATM机自动取款机只吐单据不吐钞，而用户账户已扣除该款项;或者存款后ATM的频率相对较高，经常见诸报端;由于消费者自身操作的失误的稳定性相对较低，因为消费者有学习的能力，或者可以选择传统服务;由于第三方引起的服务失误的稳定性相对较低，因为第三方引起的失误多为偶发事件，例如停电或者其他顾客的影响。

五、自助服务中的服务失误归因与补救管理

与传统的人际服务中的服务补救不同的是，在自助服务中，人际因素已不复存在，这表明在自助服务中的服务补救与传统的服务补救将会有根本的不同。而且由于没有服务人员在现场将会使服务补救变得更加困难。因而，在自助服务情境下，服务补救的提供者不再只是企业或员工一方，顾客也需要参与到服务的补救过程中来。因而，根据归因的不同，可以把补救管理分为企业的补救和顾客自我补救两种。

1.企业补救。

(1)加强监控，明确归因对象。

在很多ATM失误情形下，很难辨别到底是银行还是消费者的责任，因此，在这种情况下就会发生互相的指责推诿，无益于失误的解决，特别是对于离行式ATM机，这种问题会更加明显。而且目前利用ATM机进行不法活动的行为呈上升趋势。因而很多ATM机都安装了监控设施，这样，当发生服务失误时，可以更清晰的明确责任的归属。

(2)提高设备的可靠性。

明确失误的归属并不是目的所在，更重要的是从源头上减少或防止失误的发生。对于银行而言，首要的工作就是提高自助服务设备的可靠性和稳定性，确保设施正常运行，降低失误发生的几率;同时还应该对自助服务设备进行定期和不定期的系统更新和维护。此外，应加强自助设备人机交互界面的友好性，以使消费者在操作时更加简便。

(3)对消费者进行心理和物质补偿。

对于确实由银行造成的服务失误，银行应该对消费者进行心理和物质的双重补偿。在自助服务的整个过程中，没有员工的参与，也就没有顾客与员工的人际互动和交流。因此，当出现服务失误后，消费者非常期望与员工进行人际的交流和沟通。因此，不仅要为顾客解决问题，而且是应以良好的态度和耐心的解释来进行服务补救。由于ATM涉及消费者的财产安全，会对消费者带来心理和经济上的损失，在这种情况下，银行应该首先承认失误，给予顾客承诺，在最短时间内解决问题，只有这样才能够恢复在消费者心目中的形象。

(4)提供及时有效的帮助。

对服务失误的管理重在预防，因此，银行可以设置专门人员对于在银行内使用ATM等自助设备的消费者进行指导和示范，为那些操作ATM困难的顾客提供及时有效的帮助，可以降低由于由于顾客不会操作或操作不当而造成的失误，从源头上控制服务失误的发生。

2.顾客自我补救。

顾客参与服务补救即顾客卷入到采取行动来回应服务失败的程度.在自助服务失误中，也有一部分是由于消费者的技能欠缺或操作不当造成的。因而，也应该提高消费者自身的操作技能和经验。例如，对于离行式自助服务设备，可以设置操作提示或在线帮助，为消费者提供及时和有效的帮助。而且由于在自助服务中，企业和消费者相距甚远，不能像在传统的面对面的服务补救中提供及时的、便捷的补救。

甚至有时候需要较长时间的等待，这就延误了消费者对于自助服务的使用，从而使自助服务的优越性难以体现。而顾客进行自我补救则可以克服这些缺陷，特别是在任务紧急的情况下，进行自我补救往往能够更加迅捷的解决问题。因而，顾客自身也应该提高对于自助服务设施的操作经验，加强对于一些常见的操作失误的处理的学习，以便在使用自助服务时有效的进行自我补救。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！