# Article information:

Value co-creation and co-destruction in self-service technology: A customer’s perspective - ScienceDirect  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1567422321000016>

# Article summary:

1. 该研究通过整合价值共创和价值破坏的视角，探讨了自助服务技术（SST）在不同情境下的使用对于客户来说是如何选择共创或破坏价值的。

2. 研究结果表明，当客户认为资源被自己滥用、遇到过程失败以及采用过程中的共创策略时，他们更倾向于与公司持续共创价值。相反，当客户认为资源被公司滥用、遇到结果失败情境以及采用过程中的破坏策略时，他们更倾向于持续破坏价值。

3. 提出的框架可以帮助电子商务公司在发生服务破坏时立即触发必要的服务恢复。此外，文章还讨论了如何利用人工智能（AI）、行为大数据和聊天机器人等最新技术来迅速共创价值，从而为未来的SST和电子商务设计做出贡献。

# Article rating:

Appears moderately imbalanced: The article provides some useful information, but is missing several important points or pieces of evidence that would be required to present the discussed topics in a balanced and reliable way. You are encouraged to seek a more balanced perspective on the presented issues by exploring the provided research topics and looking at different information sources.

# Article analysis:

对于上述文章的批判性分析如下：

1. 潜在偏见及其来源：文章没有明确提到作者的背景和立场，因此无法确定是否存在潜在偏见。然而，由于该研究是由e-commerce公司进行的，可能存在商业利益驱动的偏见。

2. 片面报道：文章主要关注自助服务技术（SST）对价值共创和价值共毁的影响，但忽略了其他可能影响SST效果的因素，如用户特征、市场环境等。这种片面报道可能导致对SST实际效果的不完整理解。

3. 无根据的主张：文章声称使用混合方法（定量和定性）进行调查研究，但未提供具体的数据和分析结果来支持这一主张。缺乏具体数据支持的主张可能缺乏可信度。

4. 缺失的考虑点：文章没有讨论与SST相关的隐私和安全问题。在当今数字化时代，隐私和安全问题对于用户参与自助服务技术至关重要。忽略这些问题可能导致对用户行为和态度的不准确理解。

5. 所提出主张的缺失证据：尽管文章提出了一种框架来帮助电子商务公司在服务共毁发生时进行及时的服务恢复，但未提供具体的案例或实证研究来支持这一主张。缺乏实证证据可能削弱了该框架的可行性和有效性。

6. 未探索的反驳：文章没有探讨可能与其主张相悖的观点或研究结果。通过探索反驳观点，可以更全面地评估和理解SST对价值共创和价值共毁的影响。

7. 宣传内容：文章中提到了如何利用最新技术（如人工智能、行为大数据和聊天机器人）来促进价值共创，但未提供充分的论据来支持这些宣传内容。这种宣传可能使读者对这些技术在实践中的真实效果产生过高期望。

8. 偏袒：由于该研究是由e-commerce公司进行的，可能存在对自身产品或服务的偏袒。这种偏袒可能导致对其他竞争产品或服务的不公正评估。

9. 是否注意到可能的风险：文章没有明确讨论使用SST存在的潜在风险和负面影响。忽略这些风险可能导致对SST实施的不完整评估。

10. 没有平等地呈现双方：文章主要关注SST对价值共创的影响，而对于价值共毁的讨论相对较少。这种不平等的呈现可能导致读者对SST的积极影响有过高期望，而忽略了潜在的负面影响。

总体而言，上述文章存在一些潜在问题和缺陷，需要更全面和客观地考虑SST对价值共创和价值共毁的影响，并提供充分的证据来支持其主张。此外，还应该探索其他可能影响SST效果的因素，并注意到潜在风险和负面影响。

# Topics for further research:

* 作者背景和立场
* 其他影响SST效果的因素
* 具体数据和分析结果支持
* 隐私和安全问题
* 案例或实证研究支持
* 反驳观点和研究结果

# Report location:

<https://www.fullpicture.app/item/8a6ed3f15b9a1604b992d5d0a0622415>