

如何檢測服務設計品質及方式

檢測服務設計品質的要點在於服務提供者及其顧客的體驗(Wolstenholme, 2016)，根據 stickdorn and Schneider (2013)提出了服務設計思考的五大原則：使用者中心 (user-centered)、共同創造 (co-create)、按順序執行 (sequencing)、實體化的物品與證據(evidencing)、整體性 (holistic)，說明服務設計除了設計物本身，同時包含使用者、提供服務者、場域、時間等等，為一連串動態且具體化的流程，因此目前常用檢視服務設計品質的方法包含使用顧客旅程地圖 (customer journey map)、服務品質衡量模式量表及顧客滿意度。

顧客旅程地圖 (customer journey map)是一種將使用者與特定產品/服務的接觸過程以視覺化方式完整呈現的工具，其基本元素包含使用者需求/刺激物、體驗階段、心智狀態、體驗過程中的心情/想法/感受與反應、與使用者互動的方式、使用者行為/反應、系統活動、接觸點、人物誌與情境、系統機會點與服務障礙、使用者旅程、利害關係人 (Churruarín, 2013)。透過顧客旅程地圖可以以較高的角度檢視整體服務系統與使用者的交互關係，從中找出服務缺口。

與顧客旅程地圖相似的工具還有CIT關鍵事件法，CIT關鍵事件法可以針對特定事件進行內容分析，能廣泛地了解受訪者對於關鍵事件的體驗與反應 (Flanagan, 1954)。兩者的主要差異在於顧客旅程地圖強調人、事物、空間及時間的交互關係，但目前沒有標準化的做法，因此在定義每個基本元素的關鍵較為主觀，而關鍵事件法則是透過大量的訪談進行內容分析，強調單一事件的情境、目標、行動、結果，對於單一事件有較深入的了解。

然而無論是顧客旅程地圖或是CIT關鍵事件法，都是檢視一服務設計系統與使用者的關係，從中找出服務缺口，卻缺乏衡量服務缺口程度的方法，因此通常會結合服務品質及顧客滿意度調查。

服務品質衡量模式量表(SERVQUAL)的核心概念為服務質量差距，服務品質的高低取決於使用者所感知的服務水平與使用者所期望的服務水平之間的差別程度。Parasuraman, Zeithaml and Berry(1988)將服務品質分為五個面向：(1) 有形性 (tangible)、(2) 可靠性 (reliability)、(3) 反應性 (responsiveness)、(4) 保證性 (assurance) 與 (5) 同理心 (empathy)，每一面向又被細分為若干個問題，通過調查問卷的方式，讓使用者對每個問題的期望值、實際感受值及最低可接受值進行評分，由此可瞭解使用者會於服務的期待與現實體驗間的差距。

顧客滿意度為使用者比較實際體驗與預期體驗後,對整個體驗過程所形成的主觀情感評價(陳簾仔, 2004)。而顧客滿意度隨著領域的不同有不同的說法，如：產品滿意度、服務滿意度、顧客滿意度、體驗滿意度等。顧客滿意度評量模式包括：期望先驗模式、績效直接評量模式、完全評量模式、擴大之顧客滿意評量模式。顧客滿意的衡量尺度分為五種,可分為簡單滿意尺度、混合尺度、期望尺度、態度尺度、情感尺度。顧客滿意度依照衡量方式可分為「整體滿意度」及「分項滿意度」二種方法衡量;「整體滿意度」為使用者對產品的整體滿意程度;「分項滿意度」則是衡量各產品屬性或服務的滿意度(Fornell, 1992)。

然而服務設計涉及的範圍涵蓋到服務內容的流程、場域、服務提供者等，而上述的工具及量表，多是站在使用者的角度進行評估及衡量，仍缺乏較整體性的評估方式。

參考文獻：

1. 池熙璿(譯)(2013)。這就是服務設計思考！(M. Stickdorn & J. Schneider)。新北市：中國生產力。(2011)
2. 陳簾仔 (2004)。體驗品質對情緒、價值、體驗滿意度、承諾及行為意圖影響之研究 -以台灣現代戲劇演出為例。輔仁大學碩士論文,未出版,台北市。

3. Flanagan, J. C. (1954). The critical incident technique, *Psychological bulletin*, 51(4),327-358.
4. Fornell, C. , 1992, A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience, *Journal of Marketing*, Vol. 56(Jan.), pp. 6-21.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
5. Churruca, S. (2013) Experience maps, user journeys and more... Aug. 2, 2013, from <http://www.ux-lady.com/experience-maps-user-journey-and-more-exp-map-layout/>
6. Wolstenholme, D. (2016). Service Design: From Insight to Implementation. *The Design Journal*, 19(1), 183-186.