關於「如何檢測服務設計品質」之命題，應該包含以下兩個子命題:

1. 是否存有能檢測服務設計品質的方法及量表?
2. 承上。若有，該如何檢測服務設計的品質?

以下將逐段論述兩個子命題:

現在將「量表」定調在如同使用者經驗(User Experience)所常用的系統易用性量表(System Usability Scale)般的詳盡且制式，我認為服務設計缺乏此種型態的檢測量表，主因在於使用者經驗與服務設計所注重的事物有著本質上的不同。McCarthy, J., & Wright, P. (2004)提到使用者經驗逐漸成為了解易用性(Usability)的核心手段。這說明了使用者經驗十分注重易用性的量化，而此時使用者經驗的研究對象是單一使用者和特定的設計物；Zehrer, A. (2009)說明服務設計必須在那些鑲嵌於組織文化中的全體法則(Holistic Manner)下運作，注重的是整個全體驗，研究對象是多個利害關係者(Stakeholder)和系統的交互關係。所以綜觀而論，使用者經驗善於切割流程至一個個單獨的點，並以這些點來仔細檢測易用性是否理想，更為精確而量化的量表遂因應而生。雖然服務設計也有使用者旅程圖(Customer Journey Map)或服務藍圖(Service Blueprint)來定義階段性的流程，但也僅止於此，因為服務設計所牽涉的內容盤根錯節，已經不是單用量表就可以驗測了。

當然，服務設計的檢測也並非毫無章法，還是有一些大的框架可以依循。Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988)提出SERVQUAL模型來檢測服務品質，其中又可細分為五大構面 : 有形設備(tangible)、可靠度(reliability)、反應度 (responsiveness)、保障度 (assurance)和同理心深度(empathy)。其依據全面質量管理理論(Total Quality Management，TQM)，認為服務質量取決於用戶期望與現實體驗上之差距，並且試圖量化這些差距分數。大抵的原理為利用問卷測量出使用者使用前的預期分數以及使用後的分數，並且後者減掉前者為該項的分數，最後全部項目的平均數為該服務的全體分數。若為正，表該服務品質超越使用者的期望，應繼續保持；若趨近零，表該服務表現正常；若為負，表該服務低於使用者期望，需盡快改善。

綜觀而論，不管是使用者經驗或是服務設計都具有強烈的質化性質，不應落入實證主義(Positivism)的桎梏之中，並且需清楚認知到各派典(Paradigms)間的限制，才不會對研究的發展造成瓶頸(Harrison, S., Tatar, D., & Sengers, P., 2007)。

然而不論在訪談或是羅列問卷時，都仰賴一定程度的設計者主觀意識，就如同Bardzell, J., & Bardzell, S. (2015)所提出的專家主觀性(Expert Subject)，我認為這就是設計師在質化研究裡面的價值了。

參考資料

1. McCarthy, J., & Wright, P. (2004). Technology as experience. *interactions*,*11*(5), 42-43.
2. Zehrer, A. (2009). Service experience and service design: concepts and application in tourism SMEs. *Managing Service Quality: An International Journal*, 19(3), 332-349.
3. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual. *Journal of retailing*, 64(1), 12-40.
4. Harrison, S., Tatar, D., & Sengers, P. (2007). The three paradigms of HCI. In *Alt. Chi. Session at the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems San Jose, California, USA* (pp. 1-18).
5. Bardzell, J., & Bardzell, S. (2015). Humanistic HCI. *Synthesis Lectures on Human-Centered Informatics*, 8(4), 1-185.