

公民議題與社會 探究 報告

任課老師：黃麗珠

高二孝 20號 侯威宏



目錄

一、前言……..P

二、「我的生活觀察」…….P

三、提出好奇..P

四、AEIOU實地訪**最後做**~~~~~P

五、意象「7-11」

六、省思感想…….P

前言

我的生活觀察——便利商店

觀察時間：年月日幾點幾分

地理位置及周圍環境：便利商店的地理位置為何？附近多少距離內有什麼？例如學校、醫院、商店等，附上一張手繪地圖或 google map 說明。

空間與動線：便利商店內的空間配置為何（例如貨架/座位/櫃台等）？消費者與店員的動線為何？

提出好奇

1. 超商的設計，如何讓店員必須同時做很多事？
2. 為了讓消費者感到便利，超商店員如何變得過勞？
3. 我們對於便利的無止盡要求，將會造成什麼社會代價？

探究方法—AEIOU觀察法

用 AEIOU 觀察法紀錄便利商店裡勞動者/店員與消費者的行為。

- **Activity** 活動：紀錄店員被觀察時的活動。店員在工作中的動線或工作模式（結帳？理貨？處理其他事務？）。店員做一件事情時被打斷的頻率與時間長短。
- **Environment** 環境：描述店員活動時所處的空間環境、該環境的氛圍。例如歡迎光臨聲音此起彼落。
- **Interaction** 互動：店員在環境中與人、與物、與空間的互動情況、內容、氣氛、對話。例如有無熟客？判斷依據？
- **Object** 物件：店員在環境中有穿/戴/帶/拿什麼物件或裝置？這些東西與店員有什麼關係？
- **User** 使用者：環境中有哪些人（年紀/性別/身分等）？彼此間關係是什麼？這些人說話的語氣/神情/精神/態度如何？店員扮演什麼角色？

AEIOU實地訪查「7-11」

AEIOU 觀察法紀錄

1. 觀察者：自己/與他人同行（本人以外有 人，身分為同學/家人/朋友/其他）
2. 觀察時間： 年 月 日 點 分 ~ 點 分
3. 便利商店名稱及地點：（ 縣市 鄉鎮市區）
4. 觀察者與該便利商店的關係：第一次去/去過幾次/常客/在此打工/親朋好友經營

AEIOU 觀察法紀錄

5.便利商店周圍環境：在下方附上地圖，要標示周遭環境，並附上比例尺及方位
(手繪或 google map 圖資)

AEIOU 觀察法紀錄

6.空間與動線（手繪或電腦繪圖）：便利商店內的空間配置為何？消費者與店員的動線為何？

意象「萬能店」

優點：

圖明確表達出
自己的感受

缺點：

描述的部分
不夠好的地方

店員 20 分鐘工作內容示意表格：從 AEIOU 中歸納出店員的工作種類，自行填寫 下方表格左邊工作項目及時間，手繪圓點表示一個店員的工作情況。

時間軸

收銀	→
事務機	→
進貨	→
補貨	→
打掃	→
交談	→
	→
	→
	→

便利商店裡的人際互動 AEIOU 觀察法記錄表格

Activities	
Environments	
Interactions	
Objects	
Users	

小結

這是一個

的便利商店店員，因為

省思感想

參考資料

- （一）張立祥（2021。萬能店員。游擊文化。
- （二）苗栗縣大同高中盧意婷教師授課講

謝謝閱聽

