

田野觀察--便利商店裡的人際互動

一、田野觀察是什麼？

- (一) 意義：到真實的生活場域中觀察、蒐集第一手資料，透過自己的直接參與，藉以理解及分析研究對象。
- (二) 注意事項：
 - 1. 觀察目的：觀察人們在自然情境下的行為與互動。
 - 2. 觀察方式：採取自然情境，盡可能不干擾人的行為與互動。觀察時保持開放視野，先把全部資訊吸收起來。遇到瓶頸時改變觀察的視角，可以是肢體的改變（或坐或蹲低）；也可以是觀察對象的改變。
 - 3. 觀察困難：他者異樣的眼光（你在看什麼？有什麼好看的）。
 - 4. 分析詮釋：觀察後務必重新整理，分析與詮釋都是主觀的，同一個情境下不同觀察者看到的現象、重點也不一樣，解釋上沒有標準答案，但是需要注意合乎常理、合乎邏輯。
 - 5. 倫理議題：一般而言研究者通常要對被研究者/被觀察者說明自己的研究主題或目的。但開放空間的觀察比較不用做到這個步驟，惟須注意每個人都有不被打擾的權利。

二、便利商店裡田野觀察

- (一) 任務說明：請選擇一間便利商店（不重複為原則，若不得已重複，務必錯開觀察時間，例如早/中/晚；平日/周末），進行 20 分鐘以上的觀察，可一人或多人共同前往觀察，但觀察作業為每人獨力完成。
- (二) 觀察主題如下：
 - 1. 觀察時間：年月日幾點幾分
 - 2. 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。
 - 3. 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？
 - 4. 用 AEIOU 觀察法紀錄便利商店裡勞動者/店員與消費者的行為。
 - (1) 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。
 - (2) 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。
 - (3) 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？
 - (4) 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？
 - (5) 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？

對應書籍：萬能店員

三、AEIOU 觀察法紀錄：便利商店裡的人際互動

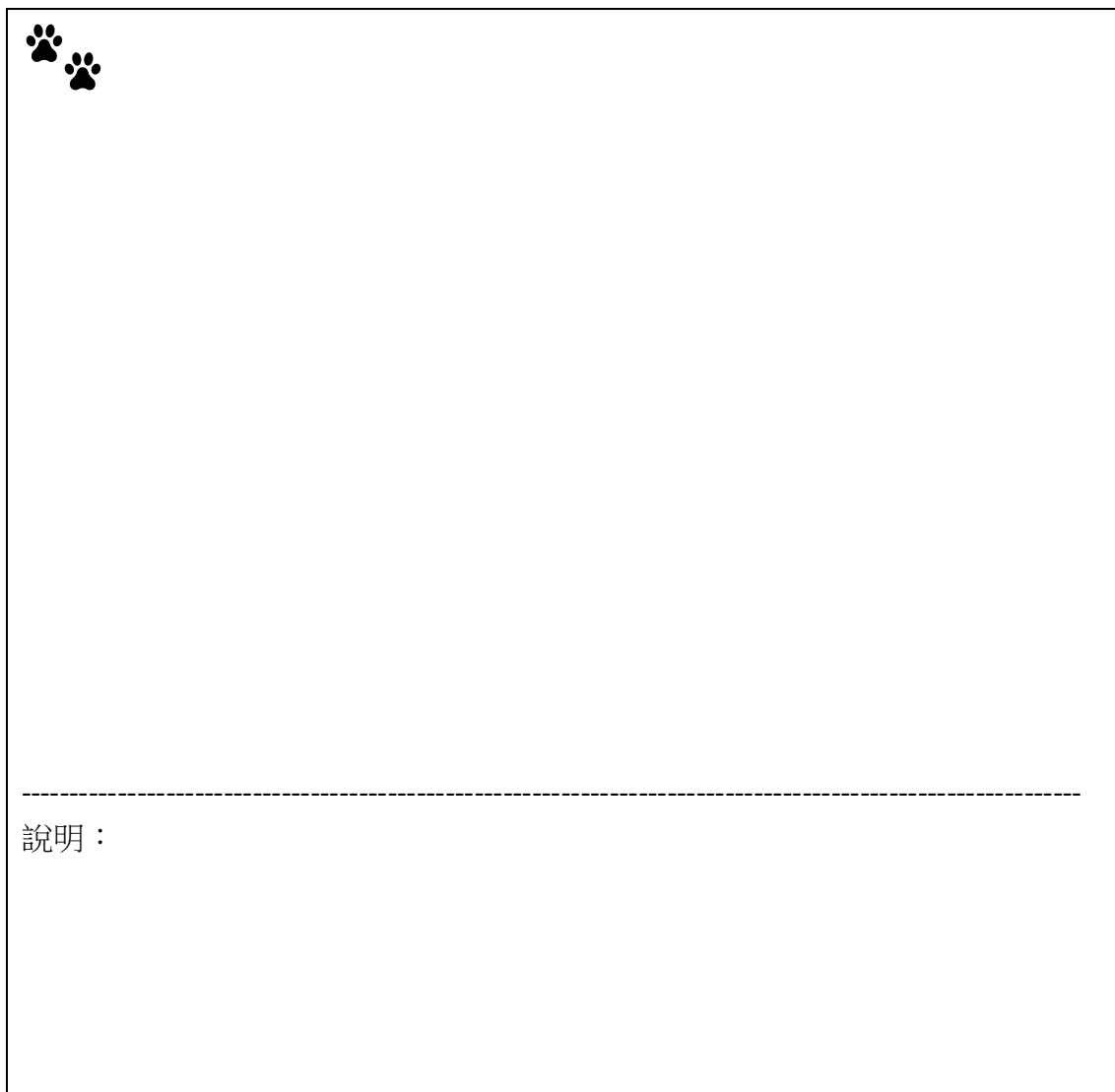
1. 觀察者：自己/與他人同行（本人以外有 _____ 人，身為同學/家人/朋友/其他）
2. 觀察時間：_____ 年 _____ 月 _____ 日 _____ 點 _____ 分 ~ _____ 點 _____ 分
3. 便利商店名稱及地點：_____（_____ 縣市 _____ 鄉鎮市區）
4. 觀察者與該便利商店的關係：第一次去/去過幾次/常客/在此打工/親朋好友經營
5. 便利商店周圍環境：在下方附上地圖，要標示周遭環境，並附上比例尺及方位（手繪或 google map 圖資）



說明：便利商店坐落於學區？社區或辦公大樓？坐落於不同地方，內部商品種類也不一樣，請寫下你對店內的觀察，並和 1 位同學的觀察資料做比較，寫出 1 項較不一樣的地方。

對應書籍：萬能店員

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？



說明：

7.店員 10 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	→
	→
	→
	→

8.便利商店裡的人際互動 AEIOU 觀察法記錄表格



Activities 	
Environments 	
Interactions 	
Objects 	
Users 	

9.小結：請寫下前述觀察結果中你對這個店員最深刻的印象

這是一個 _____ 的便利商店店員，因為

對應書籍：萬能店員

四、田野觀察分享（每題 50 字以上，不超過作答範圍）

- （一）請對照書本內容與其他同學的觀察記錄，是否有相似或不同的地方？有不尋常或非預期的事情嗎？

- （二）根據自己和其他同學的觀察結果，可以反映並探討出哪些重要的社會議題呢？你自己最感興趣的議題是什麼例如性別差異、勞動權益....

- （三）寫下自己此次田野觀察的經驗與心得（有趣的、困難的、不堪的、新鮮的、好奇的....）

五、補充/和其他學科可以結合的部分

六、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義。