

九、觀察法.....	2
9.1 科學觀察法之特性.....	2
9.2 觀察法的重要性 .....	3
9.3 觀察法的類型 .....	3
9.4 觀察設計的步驟 .....	5
9.5 觀察法的優點 .....	5
9.6 觀察法的缺點 .....	6
9.7 觀察法的信度類型.....	7
9.8 觀察法可能發生的錯誤.....	7
觀察法作業.....	8
議題討論.....	8

## 九、觀察法

### Chapter 9 Observation method

觀察法(Observation method)、觀察登記法或觀察紀錄法(observation and registration)是根據特定的研究目的，對特定現象、事物或特定少數個人行為做有系統性的觀測，並依觀察紀錄對現象或個人(或群體)行為進行分析，做客觀解釋與判讀的一種研究方法。許多個人行為類型可以被觀察，包含身體(肢體)行為、語言行為、表情行為、圖畫紀錄。

在實務應用層面上，觀察法屬於探索性分析工具，如瞭解競爭者價格、競爭者進行中的行銷活動、競爭者進行中的廣告活動、各種行銷活動消費者的反應、消費者的消費行為、教學方法的效益等，皆有助於業者分析其發展機會與威脅。

運用匿名消費者或神秘客(mystery shoppers)實際參與觀察，瞭解服務業的服務情境，分析問題與擬定改善方向。在服務業中，單位主管對下屬員工的服務表現，利用觀察法進行評分，以供獎懲、升遷和教育訓練的參考。

觀察法可與實驗(試驗)設計相互配合，改變設計情境後，觀察居民、消費者、員工或主管的行為模式變化，可以更深層次瞭解問題的核心。

#### 9.1 科學觀察法之特性

- A. 具有明確的(特定)研究目的或研究假設，在此研究目標下進行觀察行為。
- B. 有系統的觀察設計：觀察程序有系統性、邏輯性、次序性。將觀察過程中之人、事、時、地和物設定好。
- C. 有系統的觀察紀錄：觀察後利用紀錄留下觀察的過程與結果，便於後續分析討論。著重於規劃好紀錄項目和紀錄方式。觀察重視當場情境過程的紀錄，而非事後訪問。故研究者必須在現場待命，隨時紀錄發生的事。
- D. 避免觀察者(研究者)之主觀和偏見。
- E. 可重複驗證或查證觀察的結果。
- F. 可以(有機會)發現一些其他研究法容易忽視的細節。觀察研究雖然必須花很多時間在現場，可能觀察到一些事先沒預想到的情況，進而從觀察獲得新的發現。
- G. 觀察法強調對研究對象的詮釋及瞭解，原先預擬的研究假設與理論並非惟一遵從的準則，使用實際觀察驗證預擬的研究假設與理論，進而修正理論並拓展新的視野和概念。

## 9.2 觀察法的重要性

A. 期待有助於了解、溝通、預測及控制消費者(人類、居民、員工、服務人員、主管或經理)行為模式。

可實地觀察某事件發生現象(餐廳、旅館抱怨處理；餐廳用餐顧客的取餐行為；餐廳員工教育訓練成效評估)，不加入個人意見。

B. 有些特定研究類型非使用觀察法不可。

例如：觀察某種動物之行為、觀察兒童行為模式、觀察消費者的行為模式。

C. 採用觀察法可得到較正確和客觀的資訊。

以人或機器方式完整紀錄受觀察者的所有經歷過程。

D. 一般人容易接受觀察紀錄(有察覺或無察覺，沒有拒絕的機會)，較不願意接受訪問調查。

遊客或消費者通常不願意被打斷原本的行為流程，中斷行為後接受訪問或填寫問卷，恐會耽誤原先的行程安排或浪費時間。

## 9.3 觀察法的類型

A. 觀察環境狀況分類

自然情境或自然觀察(natural observation)：被研究之對象是在自然狀態(naturalistic situation)、平常狀態、一般情境下進行觀察。

控制情境或實驗觀察(contrived observation)：對觀察情境(環境)與條件進行嚴密(嚴格)的條件控制，觀察其事件的發生過程。

B. 觀察內容分類

結構性觀察(Structured observation)：封閉式觀察，事先選定與規劃欲觀察的項目、活動或現象的類別。觀察紀錄的格式經過事先的設計，並依據研究進行的程度修改以符合研究目的。

非結構性觀察(Unstructured observation)：開放式觀察，只規劃欲觀察的領域或方向，其細部項目未預先設定。事件發生時的觀察設定為研究計畫的一部份，觀察人員必須紀錄實際所觀察到的每一件事項。

C. 觀察者與被觀察者的角色分類

觀察者參與(participant observation)：觀察者與研究對象(被觀察者)都一起參與在特定活動或過程中。

觀察者不參與(non-participant observation)：觀察者不加入研究對象(被觀察者)參與的特定活動中。

#### D.紀錄媒介分類

觀察員紀錄

儀器紀錄

#### E.觀察目標分類

##### 行為觀察(behavioral observation)

###### A.非語言分析(nonverbal analysis)

刺激後的行為反應、眼神交換、身體移動；國家公園內遊客行為分析；動物園內遊客行為分析；餐廳內消費者行為分析。

###### B.語言分析(linguistic analysis)

人類講話的習慣、字詞的不同**唸法**、**讀音**、演講內容、或者了解演講者如何形成他的風格。

###### C.語言之外分析(extralinguistic analysis)

主要分析人際之間**非語言之互動**過程。打招呼、手勢。

###### D.空間分析(spatial analysis)

餐廳消費者擁擠程度對消費者行為的影響、擁擠購物場所對消費者之購物影響、餐廳內餐桌擺設密度與動線對用餐滿意度的分析。

##### 非行為觀察(nonbehavioral observation)

###### A.實體過程分析(physical process analysis)

高速公路車流狀況、商圈和賣場中人潮動線、自助餐『餐點取用』動態分析、主題樂園中人潮動線狀況、動物園遊客動線、國家公園遊客動線。

### B.實體狀況分析(physical condition analysis)

大賣場中置物架位置、排列、高度是否易尋找、拿取東西；餐廳財務狀況分析；自助餐(Buffet)之『餐點擺設位置、順序、高低』。

### C.現有資料分析(record analysis)

飯店散客中 check-in 和 check-out 時間分佈；餐廳中各種菜色(items)點用頻率與時間分佈；各種遊憩設施借用頻率與時間分佈。

### 觀察的範例一

研究設計：尋問八個人，在下圖中 A、B、C、D 四條線那條比較長，其中七個研究對象(受測者)事先串通好，都說 C 線比 A、B、D 三線長。

若被測驗的那一位，第一次說 A 線比較長，則串通好的七位均會異口同聲再說一次「C 線比 A、B、D 三線長」，若被測驗的那一位有點疑惑，則七位會再說一次「C 線比 A、B、D 三線長」...，如此循環下去，觀察紀錄“被測驗的那一位”的服眾程度。

## 9.4 觀察設計的步驟

- A.選擇觀察的目標，必須是外顯可以看到的、範圍有限的，可以是行為或語言來表達
- B.選擇觀察的情境：自然或控制(佈置)的情境
- C.決定取樣的策略：觀察法的時間選樣是連續性觀察、或間歇性觀察
- D.選擇紀錄觀察的方式：結構化 VS.非結構化紀錄，或用人 VS.用機器來紀錄
- E.訓練觀察員：講解觀察重點、設計調整方式、儀器試用、排演觀察過程
- F.實際觀察收集資料
- G.分析資料：質化分析、量化分析
- H.詮釋資料：客觀觀察，主觀詮釋。

## 9.5 觀察法的優點

- A.實地現場觀察(直擊)現象、行為或事情發生過程。

不必透過受訪者的口頭報告或轉述，可避免受訪者對資訊的篩選或表達不全的影響。故，可以減免受訪者的誤差，可靠性高，資料轉換的失真率降至最低。

B.某些**特定研究對象適用**觀察法蒐集資料。

觀察動物行為反應、觀察兒童群體生活、重病患者、精神病患、忙碌的管理人員、忙碌的服務人員和學生學習狀態之行為。

C.在特殊設計或特別情境下，研究者(觀察者)不被研究對象(受觀察對象)所注意，故可以在最自然情況，不受打擾或干擾下，依據其**自由意識而行動**。

其他蒐集資料方法無法不干擾研究對象(受觀察者)行動的連續性。訪談法和問卷調查法皆需中斷原本研究對象(原受觀察者)的行動，待完成訪談或問卷後，研究對象方能接續原本的行為，繼續後續的行動。

D.比較**客觀方便**，不用設計問卷。

問卷調查法必須設計問卷，設計問卷的程序很複雜亦很耗費時間。

## 9.6 觀察法的缺點

A.社會科學(觀光相關領域)中**適合觀察的研究對象有限**。

動物行為、隱私行為的觀察，不容易執行觀察。顧客抱怨處理、消費糾紛、性觀光、性行為、家庭的消費行為模式。

B.必須在**現場目睹**事件的發生過程，很難預測事件發生時間(Time)，導致觀察事件可遇不可求。

C.受限觀察者的時間、心理與生理因素，觀察研究的進行受**人為限制**。長時間觀察研究對象，觀察人員會疲勞，容易導致紀錄上的偏差。

D.觀察者**一次(同一時間)所能觀察的研究對象和範圍有限(on-time)**，事件發生時未觀察紀錄，事後無法獲得過去的觀察資料。

E.**觀察**的事物是具體且確定的行為或物件，通常是**表面或象徵性指標(外顯行為)**。無法瞭解研究對象(內心)的認知思考過程。

為了探討研究問題，觀察者可能要推論，此時觀察結果必須加以詮釋，而此種『詮釋』可能是相當主觀(非客觀的)的判斷。

F.必須**嚴謹的訓練觀察(紀錄)人員**，觀察與紀錄的程序和要領，以避免觀察人員紀錄的偏

差。

## 9.7 觀察法的信度類型

Medley 和 Mitzel(1963)<sup>1</sup>觀察法的信度評量包括三種類型：

### A. 不同觀察者的相關係數(coefficient of observer agreement)

不同觀察者在相同時間觀察同一研究對象時，不同觀察者所紀錄的資料間之相關程度(一致性程度)。

改善策略：加強對觀察者的教育訓練(說明)、訂定更明確的觀察指標(標的、項目)。

### B. 穩定係數(stability coefficient)

相同一位觀察者於不同時間觀察類似事件發生後，前後所紀錄資料之間的符合程度(相關程度)。

改善策略：加強對觀察者的教育訓練、重複觀察、每次觀察時間不宜設定太長。

### C. 信度係數(reliability coefficient)

不同觀察者於不同時間觀察類似事件發生後，不同觀察者所紀錄的資料之間的符合度(相關程度)。

改善策略：增加觀察次數、加強對觀察者的教育訓練。

## 9.8 觀察法可能發生的錯誤

Dunnnett(1955)<sup>2</sup>針對可能發生的錯誤，觀察者在不同的研究設計下，應採取不同的預防措施，以提高觀察信度。

### A. 觀察內容選擇不夠準確(inadequate sampling of content)

觀察一複雜行為或現象時，每位觀察者所選擇觀察內容常有不同，因此產生誤差。不同觀察者對同一事件的觀察，有些納入觀察紀錄、有些觀察者未納入觀察紀錄。

### B. 機會反應趨勢(chance response tendency)

---

<sup>1</sup> Medley, D. M., & Mitzel, H. E. (1963). Measuring classroom behaviour by systematic observation. In N. L. Gage (ed), *Handbook of research on teaching* (pp.247-328). Chicago: Rand McNally.

<sup>2</sup> Dunnnett, C. W. (1955). A multiple comparison procedure for comparing several treatments with a control. *Journal of the American Statistical Association*, 50, 1096-1121.

11/18/2018 3:12:23 PM

不同觀察者對觀察類別定義不能肯定時，常以**自己的認知**來**界定類別**。故不同觀察者對同樣一件事件的紀錄會產生誤差。

#### C.環境變遷(change in environment)

發生於**不同時間**的**現象觀察**，受到其他環境因素改變的影響，而產生觀察結果的誤差。

#### D.人事變遷(change in the person)

**相同人**在**不同時期**被**觀察**時，亦可能有不同的行為表現。

### 觀察法建議閱讀的參考資料

#### 觀察法作業

選擇專業領域中特定一家服務業(需要標示出店名，例如：○○飯店、麥當勞或星巴克)，選擇特定一個外場職位(消費者或神秘客可以看到其服務全貌者，需要標示出其職稱：外場領班、櫃台服務員、解說員、訓練員、講師或車道點餐結帳員)，依據其職務設計(不可照抄)一份供單位主管或神秘客依據觀察法評量其服務(教育訓練)效能的評量表。**需要透過分類、歸納和整理(表格)相關文獻資料設計而成**。可配合計數器和碼表或其他工具進行觀察評量。

標準：不同主管或神秘客利用此評量表(內容具體明確)，同時間對同一位服務員觀察評分，分數要相近。評量項目分類周延，題目敘述需要完整具體。不同程度給分明確客觀。客觀性、實用性和鑑別度要高。作業內容須包含：業者名稱、職位名稱、歸納整理表、實際觀察紀錄表和參考文獻(中英文皆可)。

作業名稱：觀察法；word 檔案主檔名稱：姓名學號；繳交截止日期時間：依據平台設定。

#### 議題討論

##### 1.師生非同步討論議題：觀察法創意應用。

透過課程的說明，已經了解觀察法的特性，思考一下，在自己有興趣的領域中，有哪個情境最適合使用觀察法，協助管理、規劃、服務精進和效益提升。第一回合於 D+3 日中午 12 點前，每位學生從「議題討論」區【張貼】標題：「創意應用」，本文：請完整敘述在有興趣的專業領域中，如何善用觀察法協助工作推展(50 個中文字以

11/18/2018 3:12:23 PM

上陳述)。萬一全部內容無法全部張貼時，盡量張貼內容，完整內容再用一個 word 檔案，以附加檔案的方式補強。

待有 10 篇第一回合【張貼】回應或第一回合【張貼】時間結束後，一一檢視其他同學的張貼內容。第二回合【張貼】標題：「最佳應用詮釋」，本文：選出一位撰寫最完整者(自己除外)，並說明理由(30 個中文字以上詮釋)。透過同學之間的瀏覽心得與分享，可以提升學習效益。加油。第二回合【張貼】截止時間就是本議題在平台上的關閉時間。