

Uniwersytet Jagielloński

Instytut Spraw Publicznych



UNIwersytet JAGIELLOŃSKI
W KRAKOWIE

Prof. dr hab. Monika Kostera

RAPORT Z BADAŃ
NON-PARTICIPANT OBSERVATION
KAUFLAND

Opracowały:

Katarzyna Adamczyk

Justyna Bołoz

Julia Gawrońska

SPIS TREŚCI:

1. Wstęp
2. Metodologia badań
3. Relacje z badań
4. Wnioski

WSTĘP

Niniejszy raport jest podsumowaniem badań studentek kierunku Polityka Społeczna z Uniwersytetu Jagiellońskiego w Krakowie. Badania przeprowadzone zostały w jednym ze sklepów popularnej sieci supermarketów znajdujących się w Krakowie, niedaleko Uniwersytetu. Obiekt został wybrany świadomie, ponieważ jest miejscem do którego uczęszcza ogromna ilość studentów i studentek z pobliskiej uczelni. Kolejnym argumentem mającym wpływ na dobór miejsca badań jest chęć sprawdzenia, zaobserwowania reakcji i zachowań w kolejkach do kasy osób kupujących oraz sprzedawców supermarketu – jak traktują miejsce do którego przychodzą, jak się zachowują wzajemnie wobec siebie, a także czy jest różnica pomiędzy zachowaniem w sklepie ludzi młodszych, tutaj mamy na myśli osoby uczące się, studiujące a osobami starszymi, w tym rodzin z dziećmi.

Kaufland, miejsce naszych badań zlokalizowane jest przy ul. Norymberskiej 1 w Krakowie. Jest to jeden z największych w pobliżu supermarketów, czynny od poniedziałku do soboty w godzinach 7:00 – 22:00, natomiast w niedzielę 8:00 – 22:00. Nasze badania obejmowały różne dni oraz godziny. Podczas przeprowadzanych badań, każda z badaczek zwracała uwagę na zachowanie ludzi w kolejce do kasy oraz w przestrzeni supermarketu. W zależności od terminu i godziny zostały zaobserwowane skrajnie różne zachowania. Istotnym faktem w badaniach jest również to, że znacząca zmiana zachowania osób kupujących miała miejsce zazwyczaj w soboty, które poprzedzały niedzielę wolną od handlu (z ustawy o zakazie handlu z marca 2018 r.).

Wyróżniającym aspektem przeprowadzonych badań jest interesujący obiekt. Dotychczas niewiele jest badań nad zachowaniem osób w kolejce do kasy.

METODOLOGIA BADAŃ

Badania zostały przeprowadzone metodą obserwacji nieuczestniczącej. Zaletą tego typu metod jest obiektywność i relatywność obserwowanych zdarzeń. Podejście badaczek powinno być zatem wolne od wszelkiej kategoryzacji i oceny zjawisk czy zachowań, a opis ich powinien dotyczyć tylko aktualnego czasu zdarzenia. Jednakże podczas trwania badań pojawiły się istotne bariery, które nie pozwoliły w pełni wykorzystać wybranej metody. Tymi barierami są przede wszystkim osobiste doświadczenia badaczek, które nie pozwoliły w pełni powstrzymać się od próby oceny zdarzenia zaobserwowanego.

RELACJE Z BADAŃ

1. Sobota, dzień przed niedzielą wolną od handlu

W godzinach wieczornych w sklepie było wyjątkowo więcej osób niż zwykle, panował chaos. Przedmioty, towary a nawet żywność zamiast, jak dotychczas, równomiernego rozłożenia na odpowiednich półkach, były poprzestawiane. Znaczącą ilością osób kupujących stanowiły rodziny z dziećmi. Ludzie zamiast koszyków „do ręki”, pchali wyładowane po brzegi wózki zakupowe. W całym sklepie przeważała kolorystyka czerwonych cenówek, znak, że dany towar jest na „wyjątkowej” obniżce. Najwięcej ludzi zgromadzonych wokół stoiska z tymi oznaczeniami, przeglądają każdy towar, który leży w zasięgu ich ręki. Osoby, które przyszły na zakupy z rodziną, głośno dyskutowały o kolejnych artykułach po które muszą się udać. Dzieci im towarzyszące biegały pomiędzy regałami, rodzice nie zwracali na nie uwagi. Każdy z klientów wydawał się być poirytowany daną sytuacją. Nikt z kupujących nie dbał, żeby odłożyć produkt na miejsce, z którego został zdjęty. Przy kasach były bardzo długie kolejki, nikt nie zwracał uwagi na nieporządek i pozostawione rzeczy na środku sali. Od czasu do czasu, widziałam panią ze sklepu, która kręcąc głową i szepcząc coś pod nosem, brała przedmioty i odkładała je w inne miejsce. Pomiedzy kupującymi a kasjerami nie nawiązywała się żadna rozmowa. Pani kasjerka spoglądała tylko na kolejną osobę, której rozpoczynała skanowanie produktów, na końcu wypowiadała łączną sumę do zapłaty. Nie odwzajemniała uśmiechu skierowanego do siebie. Byli klienci, którzy wyrażali swoje niezadowolenie z powodu długiej kolejki, chaosu panującego w sklepie.

2. Kasjer z niepełnosprawnością

Podczas jednej z naszych obserwacji kasę obsługiwał człowiek z widoczną na pierwszy rzut oka niepełnosprawnością. Nie wpływała ona jednak w żaden sposób na jakość czy tempo wykonywanej przez niego pracy. Stojący w kolejce pan w średnim wieku miał nieco inne wrażenie. Wykrzyczał do pozostałych osób znajdujących się w jego otoczeniu: „, Jak długo już tutaj stoję?! Tacy ludzie nie powinni tutaj pracować!”. Słowa te nie spotkały się z żadną reakcją. Ten sam człowiek chwilę przed tym zdarzeniem również wykrzykiwał i podnosił głos na towarzyszącą mu kobietę, prawdopodobnie żonę, podczas robienia zakupów.

3. Studentka prawa

Do Kauflandu wbiega wyraźnie rozemocjonowana, młoda dziewczyna. Ubrana całkiem zwyczajnie. Ma długie, rozpuszczone włosy koloru czarnego. W rękę trzyma książkę i szybkim, pewnym krokiem wdziera się do jednej z kas przepychając przy okazji wszystkich stojących jej na drodze. Gdy już udaje jej się dotrzeć do kasjerki wywiązuje się między nimi emocjonalna rozmowa. Dziewczyna podniesionym tonem próbuje wytłumaczyć pracownicy sklepu, że kilka dni temu kupiła tutaj książkę ale okazało się, że jest ona wewnątrz oblana kawą. Usiłowała przekonać kobietę do tego, że przedmiot jej zakupu został uszkodzony, czyli oblany kawą, na terenie Kauflandu – przed dokonaniem zakupu. Dziewczyna zażądała zwrotu pieniędzy lub wymiany towaru na nowy. Kiedy kasjerka odmówiła wykonania oczekiwanych przez klientkę czynności, dziewczyna podniosła swój głos jeszcze bardziej. Odchodząc od kasy wykrzyczała w stronę ekspedientki: „Jestem studentką prawa na Uniwersytecie Jagiellońskim! Jeszcze tego pożałujesz!”. Osoby będące świadkami tego wydarzenia całą sytuacją wyraźnie rozbawiła ponieważ zaczęły one wymieniać się między sobą znaczącymi spojrzeniami i uśmiechami.

4. Dynamiczna kasjerka

Godziny popołudniowe, środek tygodnia. Przy każdej z kas ustawiły się ogromne kolejki. Ludzie czekający na podliczenie zakupów spoglądają na zegarki i telefony komórkowe. Obsługiwany jest wysoki, dobrze zbudowany, starszy pan. Kasjerka szybkim tempem kasuje produkty ułożone na kasie. Przekłada je jeden za drugim, podaje kwotę do zapłaty. Pan wyciąga ze skórzanej, czarnej torby swój portfel. Wszystkie jego ruchy wykonywane są spokojnie i bez pośpiechu. Płaci i zaczyna powoli pakować zakupione przez siebie produkty do reklamówki. Ekspedientka nie zwraca na niego uwagi, nie czekając ani chwili rozpoczyna

obsługiwanie kolejnego klienta. Przestrzeń przed kasą jest całkowicie zatarasowana przez starszego pana i jego zakupy. Pracownicy Kauflandu jednak to nie przeszkadza, postanawia podawać kasowane produkty kolejnemu klientowi przez ramię wciąż stojącego naprzeciwko niej starszego pana. Nikt z pozostałych osób stojących w kolejce nie reaguje.

5. Rodzinne zakupy

Sobota, godziny popołudniowe. Po Kauflandzie kręci się sporo ludzi. Wszystkie stanowiska są otwarte. W kolejce przy jednej z kas ustawiła się grupka ludzi, którzy uprzednio robili wspólnie zakupy. Dwóch młodych chłopców, prawdopodobnie w wieku szkolnym, jeden młodzieniec (możliwe, że student) oraz dorosła kobieta i mężczyzna. Wyglądali jakby byli rodziną. Podczas wypakowywania towarów z koszyka i układania ich na kasie mężczyzna zwraca się do najstarszego z chłopców i szepta mu coś do ucha. Chłopak wyraźnie się zaczerwienił i oddalił od kasy wracając na teren sklepu. Po chwili wraca z małą paczuszką w dłoniach, początkowo nie widać co to jest. Kiedy jednak kładzie produkt na kasie okazuje się, że jest to paczka prezerwatyw. Za rodziną w kolejce stało jeszcze kilka starszych osób. Na ich twarzach dało się zauważyć wyraźne zaintrygowanie lub zaciekawienie. Niektóre spojrzenia sprawiały wrażenie oburzonych i oceniających. Nikt nic nie mówi. Kiedy rodzina została obsłużona, spojrzenia kolejkowych współtowarzyszy odprowadzają ją aż do wyjścia ze sklepu.

6. Różnice między klientami sklepu

Pierwszą zaobserwowaną różnicą jest to, że młodszy klienci wydają się być bardziej pogodni, uśmiechnięci. Dużo częściej uśmiechają się do kasjera, odpowiadają na „Dzień dobry”, są chętni pomóc innym klientom. Osoby w średnim wieku są bardzo często niezadowolone, rozdrażnione, ich wygląd, mimika i gesty sugerują, że są zniecierpliwieni bądź zdenerwowani. Najczęściej można to zaobserwować, gdy kolejka jest długa. Dodatkowo można zaobserwować, że klienci robiący zakupy w parach częściej się uśmiechają i są miłsze dla innych klientów oraz kasjerów, niż osoby kupujące w pojedynkę.

Ciekawym zjawiskiem jest sytuacja, w której otwierana jest dodatkowa kasa. Można zaobserwować trzy grupy zachowań. Pierwsza z nich, najliczniejsza, to klienci, którzy stoją w długich kolejkach i w momencie informacji o otwartej kasie zaczynają biec, dochodzi między nimi nawet do przepychanek. Są również klienci, którzy zastanawiają się czy nie przejść do drugiej kolejki, robią dwa kroki, ale w międzyczasie kolejka do której zmierzali jest już

długa, więc rezygnują i zostają na swoim dotychczasowym miejscu. Trzecia grupa to osoby, które uśmiechają się na informację o nowej kasie i spokojnie czekają aż osoby stojące przed nimi przejdą do niej, co powoduje, że kolejka przed nimi znacznie się zmniejsza.

Klienci supermarketu łatwo tracą cierpliwość i się denerwują, co widać po ich gestach – zniecierpliwieni patrzą na zegarek, głośno wzdychają, głośno komentują sytuacją i wyrażają swoje niezadowolenie, a nawet krzyczą. Dużo częściej sytuacje, w których klienci zaczynają się denerwować, zdarzają się przy kasach samoobsługowych. Celem takich kas jest przyspieszenie procesu kasowania i płacenia za zakupy, jednak często tego celu nie spełniają. Po pierwsze systemy często się psują lub zawieszają, a po drugie klienci, którzy muszą prosić o pomoc obsługę, muszą dosyć długo czekać, ponieważ na wszystkie kasy samoobsługowe przypada jedna osoba z obsługi sklepu. Innym przykładem braku cierpliwości wśród klientów jest sytuacja, w której starsza pani podeszła z zakupami do początku kolejki a nie do jej końca, co spowodowało, że dwie osoby stojące w tej kolejce – starszy mężczyzna i kobieta w średnim wieku – zaczęły krzyczeć, że to nie jest koniec kolejki.

WNIOSKI

Przeprowadzone badanie było bardzo ciekawym doświadczeniem, które miało kilka barier. Po pierwsze atmosfera w sklepie, która często była dosyć nerwowa czy napięta, co wpływało na samopoczucie badaczek. Wielu klientów bardzo łatwo się denerwowało, zwłaszcza w weekendy i w godzinach szczytu. Po drugie obserwacja nieuczestnicząca wymaga neutralnego podejścia do każdego człowieka i każdej sytuacji, jednakże w niektórych momentach ciężko jest zupełnie odciąć się od swoich emocji.

Obserwowanie ludzi jest niezwykle ciekawe. Pokazuje jednocześnie jak bardzo się między sobą różnimy – naszym zachowaniem, wyglądem, charakterem, ale również pokazuje jak wiele rzeczy nas łączy. Każdy z nas ma pewien obraz rzeczywistości, który jest społecznie akceptowany i w momencie przekroczenia jego granic większość z nas reaguje tak samo – zdziwieniem lub nawet zdenerwowaniem. Zdarzają się sytuacje, które nie powinny być akceptowane, a jednak nikt obecny nie reaguje. Mimo, że w czasie prowadzenia obserwacji zdarzały się pozytywne sytuacje, jak na przykład jedni klienci z uśmiechem pomagający innym klientom, to jednak największe wrażenie zrobiły na nas sytuacje skrajne lub negatywne.

Bardzo ciekawe jest to, że stojąc z boku i uważnie się przyglądając można zaobserwować bardzo dużo interesujących rzeczy, a co najważniejsze rodzi się w naszych głowach pytanie – jak my się zachowujemy w trakcie zakupów? Zazwyczaj nawet nie zdajemy sobie z tego sprawy. Dopiero stanie z boku i obserwowanie pozwoliło nam na zauważenie pewnych wzorców zachowań oraz na zwrócenie szczególnej uwagi na osoby i sytuacje do tych wzorców nieprzystające. Obserwacja nieuczestnicząca jest niezwykle ważną metodą badawczą, pozwala na spojrzenie z szerszą perspektywą na badane zjawisko i uświadomienie sobie wielu rzeczy. Jednak podobnie jak wiele tego typu badań, zwłaszcza tych skupiających się na ludzkich zachowaniach powoduje, że pojawiają się odpowiedzi na pytania badawcze, ale jednocześnie zaczynamy stawiać sobie jeszcze więcej pytań i pojawia się ogromna chęć kontynuowania świadomej obserwacji w codziennym życiu i wśród otaczającej nas rzeczywistości.