|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **观察时间** | **观察地点** | **观察到的现象** | **个人推论** |
| 2021.5.16  晚6：00—6：20  2021.5.17  早8：17—8：30  2021.5.18  早8：20—8：40  上下宿舍楼中随时观察。 | 东区宿舍楼B座楼内 | **楼层清理安排**：一到十二层共5个人负责（1、12、13）（4、5）（6、7），以前是6个人。  **清理次数**：按规定每日进行四次清理，但实际因为时间并不能看到四次清理。  **卫生间墙上表格：**根据墙上表格，每日在打扫完成后，会划勾。    **宿舍门口垃圾：**并不是每一层的阿姨都会将宿舍门口的垃圾扔下去（不属于职责）我们楼层阿姨认为这样是顺手的，还对自己工作方便。    **楼内工作细节**：阿姨在楼内收集时，推着板车，已经进行分类（厨余、其他、可回收），其中厕所垃圾归入其他垃圾，大家门口垃圾撕开后分类。  **楼内工作职责范围**：阿姨楼内主要负责：洗手间、洗漱间、楼道、消毒。  **阿姨装备**：阿姨穿着工作服，带着围裙，围裙上有自己的名牌，阿姨说穿着工作服很热，材质不好、不透气。 | 此次重点在于观察，推论内容后续补充。  根据观察情况和字迹推测一些阿姨其实早上就已经把一天的或者半天的画完了，楼管也不会上来画。  阿姨对自己的工作服并不满意。 |
| 2021.5.17  早上8：30-9:05  2021.5.17  下午5：30-6：00  2021.5.22  下午6：00—6:20  上下楼买饭、上课等任何需要经过的时间段。 | 东区宿舍楼B座楼前垃圾分类驿站 | **分工**：4人轮班，一天一个人 隔天换班。  **垃圾类型**：一般为整个小垃圾袋、外卖盒子、快递盒子袋子。  **垃圾桶的配置**：2其他垃圾、2可回收垃圾、4厨余垃圾、1有害垃圾。    **垃圾量**：周六日相对较少，平时每天都很多，集中在早上、中午12：30、晚上三个高峰段（只要学生上课前的点，垃圾就多）。其中其他垃圾最多，厨余很多，最多的时候两桶半。阿姨认为如果让学生把垃圾扔到桶里根本扔不下。    **分类时间**：特别长，基本上8：30学生边扔阿姨边收直至11：30。基本上晚上都得加班，按情况加班到8：00到11：00不等。    **垃圾分类操作**：主要是将垃圾袋直接拎到其他垃圾袋中，撕开小垃圾袋，在其中挑出厨余垃圾，将可回收垃圾分类收集到编织袋中（各种软纸质塑料：外卖袋、花色纸质袋；塑料：外卖塑料盒子等；可直接回收类：饮料瓶、易拉罐、大纸箱）。  阿姨之前接受过垃圾分类的培训。    **分类后垃圾的去向**：其他垃圾（送至A座后面垃圾站）；厨余垃圾和其他垃圾在每晚10：30会有校外的垃圾车来收；可回收垃圾（自己整理的就是自己的，有人来收，在校门口）。  **阿姨情绪状态、薪资待遇等**（包含楼内外观察到的阿姨）：   1. **薪资待遇：**   以前有6个人，现在成了5个，还加了垃圾分类，工作量增大很多，工资却未增；若加班到很晚，加班费加上还不如原来；  进行垃圾分类是身上佩带的装备以前还会提供，现在都得自己买；  宿舍楼的清洁工作已经外包给了外面的物业（物基），不归学校管理；   1. **情绪状态：**   （1）看到学生扔垃圾时  如果学生不分类，阿姨会说这增大了他们的工作量（其中一个阿姨）；如果学生分类，阿姨会觉得特别好，能帮助她们减轻工作量；  阿姨每次都要跟学生说往前扔，因为怕垃圾（有汤水）把瓷砖的地弄脏，垃圾要放在洋灰地上，还是有学生听不见，长期存在这种情况使阿姨很苦恼、很无奈。  （2）进行垃圾分类工作时  负责12层清洁工作的阿姨乐观、平静；  负责楼下垃圾分类工作的阿姨会抱怨工作辛苦、工资低。  **宿管阿姨与清洁阿姨的接触：**宿管阿姨嘱咐清洁阿姨让她们戴上帽子，防止太阳晒。  两  **其他情况**：垃圾分类刚开始时每个袋子会写编号，若不合格返回重新分。  **希望的改进**：提前分好类放在前面的地上（尤其是厨余垃圾），但是不要放桶里，因为桶不够放（比如，厨余垃圾一天就要2-3桶）；有的学生不遵守垃圾分类的规定会放错，阿姨还得重新捡出来。 | 阿姨认为垃圾桶的配置过少，尤其是其他垃圾的垃圾桶过少。这也许是导致阿姨不让学生把垃圾扔到桶里的原因之一。  阿姨认为垃圾分类的工作很辛苦。  阿姨认为自己的工作量较以前比增大了很多。并且待遇还没有以前好。  猜测会不会跟物业公司对雇员的管理标准、薪资待遇设置不当有关？  每个阿姨对待工作的态度不同，这会影响到她们的工作状态。  回忆从前的观察，我们推测宿管阿姨是清洁阿姨的直接管理者，并且宿管阿姨对清洁阿姨的真正态度也许存在“人前一面，人后一面”的情况。 |