

## 以系統分析的眼光看問題-以電子情書為例

今天上課看完了一部電影，電子情書。內容是以兩個陌生的人，藉由網路會客室而認識的兩個人，在網路上，他們情投意合，但殊不知在現實上，他們其實是對打的敵人。凱薩琳凱利（梅格萊恩飾）他經營的是一家溫馨的小書店，書店繼承自母親，已有四十幾年的歷史，是鄰近居民生活的一部份，但喬福斯（湯姆漢克飾）卻在隔街開了一家大型的連鎖書店，藉由各種折扣來吸引顧客，使凱薩琳的小書店面臨倒閉。其實在凱薩琳得知大型連鎖店即將開幕時，一點警覺心都沒有，還以為可以使這裡成為書城。但後來漸漸發現，原來喬福斯的目的是要把附近的書店都給擊垮，想要稱霸這裡。在這抗戰過程，他使用很多方式，有上電視，讓自己的小書店增加曝光率，雖然有效果，但我認為或許是不大，因為其實隨著物競天擇理論，愈來愈不適合的，會慢慢被這社會淘汰掉，雖然小書店秉持著40幾年的溫馨小書店，以及專人的智識解說，但卻是敵不過最現實的問題，大書店打出了折扣來吸引顧客消費，加入現代科技的系統以及店內的擺設，所有的書分門別類的放置，讓顧客有效的找到想要的書籍，也非常體貼的設置了咖啡店可以讓顧客逛累了可以休息，亦或者邊看書看享受香濃的咖啡，讓客人沐浴在書香的氣氛。相較於40年小書店，店內感覺的出來較為雜亂，空間亦小，或許溫馨，但不比大書店讓顧客感覺較舒適燈光也較佳。而影片一開始，男主角喬福斯就會搜集附近書店的資料，有效的統整找出弱點一一擊退，但女主角凱薩琳雖然後來有作出攻勢想要堅守母親的店母親的信念，但在最後，還是失敗了，等到書店沒辦法經營倒閉了，才去參觀了喬福斯的大書店，凱薩琳發現，舒適的空間，明亮的燈光，有序的書籍，還有很多小孩很開心的閱讀、玩耍，才發現其實喬福斯的大書店並沒有她想像的糟。從這裡看來男主角喬福斯從一開始就作好了作備，知己知彼百戰百勝。或許一開始女主角凱薩琳就應該跟男主角喬福斯一樣，充份的了解敵方，才可以有效的作出最好的作戰方式。也要去了解消費者所需，再內省一下自己的小書店，哪裡需要改進，或許堅守母親的信念固然重要，但行銷手法也要隨著社會的變遷而改變，才不會成為井底之蛙，不懂的變通。在電影裡也看到男女主角的愛情觀，好聚好散。男女主角原本都各有各的男女朋友，也同居，但最後都因為不合而分開，象徵現在年輕人的速食愛情。最有趣的也是兩人從冤家到親家的過程，我在想，在咖啡店外面，我如果是男主角，我會直接進去，不會繞那麼一大圈，但或許就沒有那麼精采的劇情及結尾了。