

## 以系統分析的眼光看問題

### —以電子情書為例

電商三甲 49655909 吳怡靜 2009/11/30

我所看到的問題是傳統小書店與大型的連鎖書店之間的衝突。近年來在生活中不只書店，像傳統超級市場也逐漸面臨到被超級市場或量販店所取代的問題。以此為分析的目的先探討兩類型的差別。

傳統的小書店擁有較好的親和力，老闆、員工、與客人間的互動如同朋友般的情感交流，加上不同店內的擺設、燈光、氣氛有多元化，讓人感受到溫馨、舒適的氣息。但相對的格局較小也較沒有保障。而大型的連鎖書店，有較大的規模、環境與先進的硬體設施，一切流程規格且行式化，但少了與人溝通的親切感。

兩種類型的書店各有優缺點，而我比較偏像維持傳統的書店。不光是燈光、擺設或環境，我喜歡從各個傳統書店中體會不同人營造出來的感覺，他們所花的心思，希望給顧客的感受都有所不同，而在這背後也許有一段感人的故事，如何開始經營和他們維持的信念，這是我最好奇的。

但面臨現在市場激烈的競爭，遠流出版社董事長王榮文分析：「未來書店必須要找出自己特別的定位，深耕市場，才能永續經營。」而被稱為「華人世界愛書第一人」的鍾芳玲遊歷世界各地書店後，以各地書店特色著作《書店風景》，她認為傳統書店在未來發展必須能夠維繫自己的經營，設法降低成本，或提供更多有特色的服務。

因此我覺的多元的經營方式或許可以改善這些問題，首先應從降低經營成本著手，將書店搬離鬧區省下的成本可以擴大經營的面積，提高服務的品質、環境的清潔及舒適感，同時舉辦一些文化活動，讓讀者之間也可以交換讀後心得，再拓展書店範圍使他具有畫廊或書展的功能。如此加上政府努力維持傳統書店可提高競爭力的前提下，相信還是可以獲得讀者的親暱。

傳統不等於「落後」，現代不代表「文明」，我們是否都不該盲目的追求流行，在現代科技發達的社會中，是否能聽見我們自己的聲音，就像影片中所說的，「我聽不見紐約街頭的聲音，只聽的見自己的心跳聲」，這是在影片中我印象最深的一句話，在現在科技發達的社會中，我們似乎都需要這份寧靜與平靜不是嗎？