

投稿類別：商業類

篇名：

在時光中漫步-探討二手書店的消費偏好及其營運調整-以花蓮地區為例-

作者：

張紫孟。國立花蓮高商。商業經營科三年甲班
蔡湘宇。國立花蓮高商。商業經營科三年甲班

指導老師：

李其峰

壹●前言

一、研究動機

雖然生活型態的轉變，人人一台 iPad 或手機，快速的網路充斥在你我之間，漸漸地，人和人之間不需要過多的語言便能溝通，甚至，許多人習慣在網路上觀看書籍。但還是有某部分的人喜歡翻書、閱讀的感覺，或許搭配一杯香濃的咖啡或是無糖的茶，一邊細細地品嘗、一邊享受著閱讀、慢活的悠閒的時光。該如何讓這些愛好閱讀的人，踏入二手書店，進而讓他們在此購買書籍甚至是想一來再來，就是我們主要探討的問題。

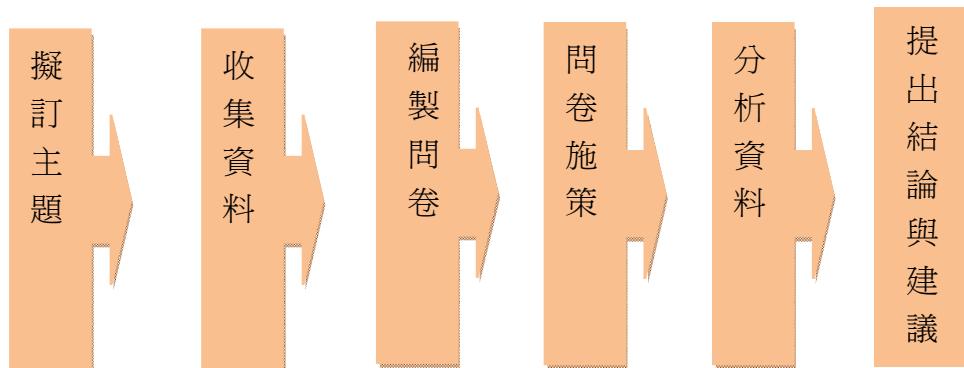
位居家鄉花蓮地區，也有愛好閱讀及書籍的老闆，投入經營二手書店，譬如以下提及的時光二手書店及舊書鋪子。兩間書店在花蓮都具有一定的名氣，也是觀光客常去的地方。本研究以時光二手書店及舊書鋪子為例，探討二手書店的消費偏好及其營運調整，希望能將分析結果提供給店家作為日後經營的參考。

二、研究目的

- (一)了解二手書店的消費者的偏好
- (二)分析時光舊書店與舊書鋪子經營特性的差異
- (三)調查花蓮地區顧客在二手書店之選擇，並比較二間書店顧客滿意度之差異點，作為時光舊書店與舊書鋪子的未來經營方向之參考。

三、研究步驟圖：

本研究之步驟，如圖一所示。



圖一 研究步驟圖

貳●正文

一、目前二手書的經營情況

面對生活型態的改變，網路科技的發展，帶動電子書的興起，除此大家也改變閱讀的習慣，因此許多實體書店不斷傳出歇業的報導，2004年新學友書局宣佈倒閉的消息，實體書店陸續傳出歇業。但台灣舊書店反而屹立不搖。從「2012台灣舊書店地圖」的資料顯示，目前台灣有170家舊書店，並且相較於2008年，台灣的舊書店反而有增加成長的趨勢，如表一所示。(資料來源：http://mag.udn.com/mag/reading/storypage.jsp?f_ART_ID=363084)。除此，舊書店開始愛擺脫「簡陋」的大眾印象，開始採取許多不同的複合式經營模式，複合式經營模式匯整如表二所示，其結果顯示台灣舊書店開始採多元化、風格化的經營，這也是讓舊書店崛起的關鍵因素。

表一 全台舊書店家數的增減變動表

地區	2007年11月	2011年11月	增減狀況	備註
台北市	56	42	-14	光華商場估計應有20家左右
新北市	11	13	+2	
桃園	3	2	-1	
新竹	3	3		
苗栗	1	2	+1	2012年同一家開了分店
台中	32	34	+2	含台中縣
彰化	1	2	+1	
南投	0	0		
雲林	1	1		
嘉義	4	3	-1	
台南	19	21	+2	含台南縣
高雄	30	37	+7	含高雄縣
屏東	5	5		
宜蘭	3	2	-1	
花蓮	3	2	-1	
台東	0	1	+1	
澎湖	0	0		
金門・馬祖	0	0		
合計	172	170	-2	

資料來源：<http://blog.roodo.com/fishhead/archives/18619571.html>

表二 舊書店的產業結合

複合經營模式	促銷方案	二手書店
民宿與舊書店結合	「以書抵宿」	茉莉二手書店
咖啡廳與舊書店結合	亞倫雷奈影展「喧譁的寂寥」	貓格拉底二手書店咖啡館
藝術展與舊書店結合	舊書探尋・折扣溫書展	台灣第一舊書街

資料來源：本小組自行整理。

二、舊書鋪子及時光介紹

(一) 舊書鋪子

「舊書鋪子就是花蓮在地人生活的縮影，也是老闆的人生哲理。」(張學仁, 2013) 位於光復街上，市中心難得寧靜的一角，有間書店靜靜的佇立在那裡。「舊書鋪子」，門口牆上的匾額清楚的寫著。老闆張學仁原是學美術，在台北士林經營繪畫材料店，時常與一些藝術家來往，但是漸漸地，對都市生活感到厭煩。於是舉家遷往花蓮。原本在回收場當義工，但是隨著書收集越來越多，老闆決定開間店和大家一起分享好書。對於老闆張學仁來說，書店不只是賣書，更像是在販賣生活態度。既慵懶又緩慢，靜下來，才能感受到生命中的寧靜與美好。舊書鋪子也常舉辦一些活動，於是，他不僅是一間二手書店，更是聯繫人與人感情的一個場所。

(二) 時光

鄰近花蓮最知名的蔥油餅街，外觀彷彿像是走進時光迴廊的日式建築。推開門，書香及咖啡香撲鼻而來。老闆吳秀寧原本從事媒體業，結識了同事宛霖，他們漸漸成了莫逆之交。於是，老闆吳秀寧萌生了想開寵物店的念頭，但總覺得應該做一些可以幫助這地球的事情，百般考量之下，決定開二手書店。剛開始的時候，兩位老闆常一起去回收場撿書，那是一段對他們來說最懷念的時光。書店成立前三年，營運始終不理想，兩人經過商討後決定，宛霖退出經營，由老闆吳秀寧一人獨挑大樑。經過了長時間的努力，時光的營運才步上正軌，逐漸變成花蓮知名的二手書店。

三、舊書鋪子與時光舊書店的差異性

在花蓮市區，僅有兩間廣為人所知的舊書店。基於人力、物力的關係，所以本小組僅以時光舊書店作為舊書鋪子的比較對象，以統整及分析兩間書店個別的優勢以及特色，並以表三呈現如下：

表三 舊書鋪子與時光舊書店的比較

	舊書鋪子	時光舊書店
書店內或外佈置圖	 圖二 舊書鋪子 來源：小字遊蹤	 圖三 時光舊書店 來源：【花蓮】轉角遇見舊時光二手書店
創辦人	張學仁	吳秀寧
創立時間	2003 年	2004 年
經營理念	不濫用資源，愛護書籍。提倡環保以及流浪動物 TNR 計畫。	感恩回饋，給予幫助過時光舊書店的朋友們實質回饋。自在隨意，以顧客的感受為依歸。特別重視座位擺放、店內氛圍營造。
店面裝潢	以漂流木為素材，簡單整齊明亮為其特色。	以檜木為素材，日式建築，高雅、懷舊又復古。
經營模式	以販賣舊書為主，同時為舉辦文藝活動之場所。	販賣舊書以及許多精緻的手作小物，店內為複合式經營。包含餐點、花茶、咖啡……等，與舊書鋪子相比具有多樣性。
分店	無，僅此一間。	有，另一間是位於民國路上的時光 1939。
書籍來源	回收場、他人轉手販賣以及老闆的私人藏書。	回收場以及轉手販賣，書源遍及全台。最特殊的一點為，時光會自付運費到府收書。若有人願意提供舊書販賣，時光也會給予現金折扣回報客戶。
價位	合理價格，唯藏書價格較貴。	合理價格，沙發區必點飲料一杯，餐飲價位為 40 元 ~120 元間。
營業時間	下午 1：00~晚上 10：00	下午 1：00~晚上 10：00
廣告推銷	口碑推廣、報章雜誌	口碑推廣、報章雜誌

資料來源：本小組自行整理。

三、舊書鋪子的滿意程度

「顧客滿意度是用來測量一家企業或一個行業在滿足或超過顧客購買產品的期望方面所達到的程度。」(智庫百科，2013)本小組藉由滿意度了解顧客在購買舊書鋪子的商品後，在各方面有哪些看法，並顯示在實證調查中。

四、實證調查

本研究探討二手書店顧客滿意度以及消費者購買之行為，為了解顧客滿意度，本組設計這份問卷。以市中心為主，共發放 100 份問卷，回收 100 份，回收率 100%。

(一)基本資料

在所收回的樣本中，可看出本問卷調查對象以 20 歲以下高中職的女性為主，大部分居住於花蓮縣市。有關樣本資料的分布情形如表四：

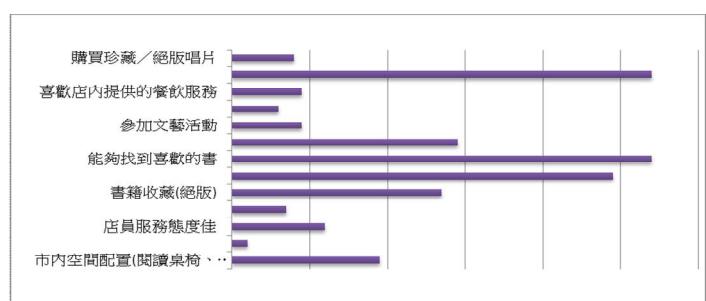
表四 問卷調查之二手書店之消費者之特性

性別	男生 15%、女生 85%
年齡	20 歲(含)以下 47%、21 歲~30 歲 25%、31 歲~40 歲 6%、41 歲~50 歲 14%、51 歲(含)以上 8%
婚姻狀況	單身 79%、結婚 21%
教育程度	高中/職(含)以下 53%、大學(專科) 12%、研究所(含)以上 35%
職業	軍公教 15%、學生 57%、製造業 8%、服務業 9%、其他 11%
平均月收入(或零用錢)	5,000 元以下 50%、5,001~10,000 元 15%、10,001~30,000 元 13%、30,001 以上 22%
顧客現居區域	花蓮縣(市) 61%、非花蓮縣(市) 27%、遊客 12%

(二)消費行為分析

消費者逛二手書店的原因：

根據圖四得知，大部分受訪者逛二手書店的原因為價格便宜，其次才是能夠找到喜歡的書以及消磨時間。



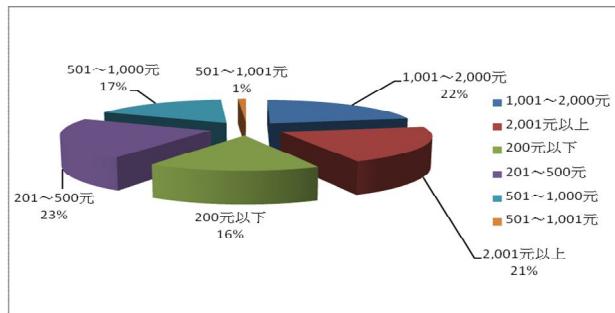
圖四 消費者逛二手書店的原因

消費者平均一次購買二手書之金額：

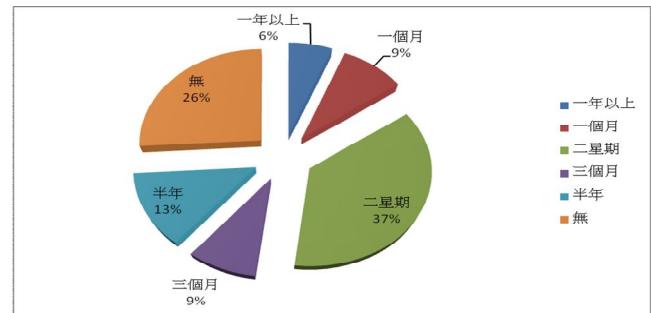
由圖五顯示，大多數消費者平均一次購買二手書之金額為 201~500 元(23%)，其次才是 1001~2000 元(22%)。由此可知消費者大多是隨意瀏覽，除非想要才會去購買；少部分的人會仔細思考是否真的需要購買書籍，一旦決定就會找時間一次把需要的書購買齊全。

消費者平均多久買一次二手書：

根據圖六顯示，大多數消費者平均二星期就買一次二手書，由此可見現代人很注重閱讀，且不排斥購買二手書籍；所以估計未來二手書店經營是很有潛力的。



圖五 消費者平均一次購買二手書之金額



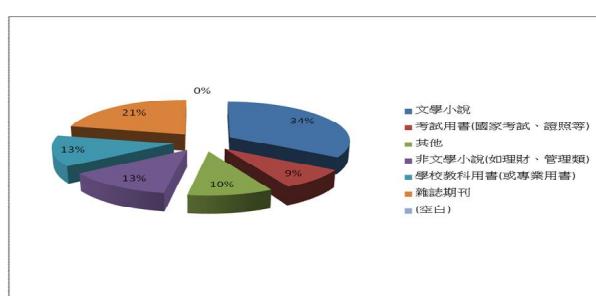
圖六 消費者平均多久買一次二手書

消費者最常購買的書籍類型：

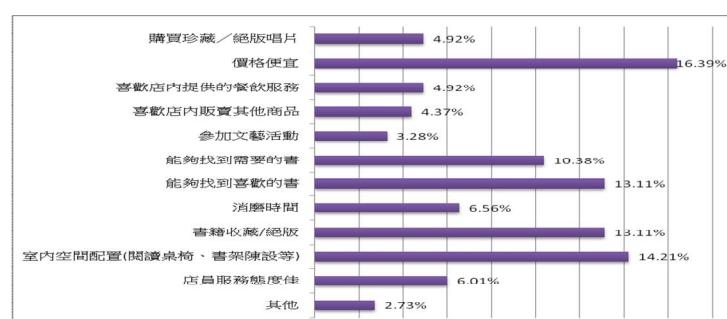
根據圖七得知，消費者最常購買的書籍為文學小說，其次才是雜誌期刊。由此可知，現代人閱讀較崇尚為休閒娛樂，故購買學校教科用書…等等工具書的人較少。

消費者再次購買二手書店書籍之因素：

由圖八顯示，消費者再次購買二手書店書籍的原因主要是因為價格便宜、其次是室內空間配置(閱讀桌椅、書架陳設等)、書籍收藏/絕版。所以，未來二手書店必須要控制價格及多上架一些絕版的書籍，才能吸引顧客再次光臨。



圖七 消費者最常購買的書籍類型



圖八 消費者再次購買二手書店書籍之因素

(三)顧客滿意度分析

為了了解顧客對於二手書店的滿意度，所以針對以下 12 項目調查，以下是二手書店的顧客滿意度分析，如表五：

表五 二手書店的顧客滿意度分析

顧客滿意度之因素	書店滿意度(平均) 項目	舊書鋪子	時光
書店環境	書店擺設空間	3.79 (勝)	3.67
	書店閱讀環境	3.84 (勝)	3.52
	書店整潔	3.79	3.90 (勝)
	書店的交通位置	3.74	3.90 (勝)
書籍陳設	書籍整齊度	3.88	4.1 (勝)
	書籍種類多元	3.67	3.81 (勝)
	書籍清潔程度	3.89 (勝)	3.81
	書籍汰換頻率	3.88	4 (勝)
	書籍完好程度	3.84	4.1 (勝)
服務品質	店員服務態度	4 (平)	4 (平)
行為意象	會推薦此書店給親朋好友	4.05	4.24 (勝)
	在此購書有值回票價的感覺	4	4.16 (勝)

由表四可得知，舊書鋪子在書店擺設、閱讀環境及書籍清潔程度方面具有優勢，但在整潔環境、交通位置…等方面，為時光二手書店的優勢。若舊書鋪子能在書架陳設因素下多加努力，相信能多增添些顧客，而時光應配置擺設空間及規畫良好的閱讀空間，讓顧客不會感覺過於擁擠，能靜靜的享受閱讀時光。

(四)SWOT 分析

本小組依據問卷調查分析的結果，做成 SWOT 分析，如表六：

表六 二手書店的 SWOT 分析

優勢 (Strengths)	劣勢 (Weaknesses)
1.店面租金不高 2.店員熟悉各類書籍 3.店員待客熱情、與顧客互動佳 4.室內空間配置得宜 5.交通位置便利 6.書籍價格便宜、陳設整齊	1.非積極經營 2.短期內不易回本 3.書籍取得不易，種類也不齊全 4.營業規模不易擴大 5.行銷通路並不廣(缺乏網路行銷)
機會 (Opportunities)	威脅 (Threats)
1.有足夠市場 2.市場區隔明顯 3.慢活、舒壓新觀念 4.現今擁有喜歡古物的收藏家 5.花蓮觀光日漸興起	1.連鎖書店的創立 2.電子書及網路書店的興起 3.店員個別經驗侷限，禁不起大環境衝擊(顧客生活型態、習慣的改變)

參●結論

從二手書店的消費者偏好調查顯示，大部份的消費者再次前往二手書店的主要因素，除了價格因素外，其次為室內空間配置，例如：閱讀桌椅、書架陳設，這樣的結果和台灣二手書店的發展是呼應的，因為二手書店開始採多元化、風格化的經營方式來吸引消費者，讓顧客願意踏入二手書店，去享受慢活的閱讀環境。

一、結論

(一)二手書店經營的重要因素，分別有「價格」、「書的多樣性」及「室內配置」，因為二手書店已經打破了只是購書的概念，因此除了提供便宜和多樣的書籍來吸引喜歡閱讀的同好外，喜歡來二手書店類消磨時間的顧客，也愈來愈重視二手書店的室內配置，因為他們在追求一個更舒適的環境去悠閒的享受這個閱讀的感覺。

(二)在花蓮，大多數人常去的二手書店有舊書鋪子和時光，但舊書鋪子是比較多消費者前往的二手書店，但在顧客滿意度調查結果顯示舊書鋪子在「書店擺設」

和「書店的閱讀環境」是優於時光，但在書的種類和多元性上，反而是時光優於舊書鋪子，因此時光二手書店應該加強在二手書店的擺設和閱讀環境，而舊書鋪子應該加強在書的種類和多元性，這樣可以增加其顧客的再來頻率。

(三) 從上從顧客的滿意度調查顯示，且最吸引顧客上門的理由為價格便宜且能夠找到喜歡的書，而為消費者次要選擇的二手書店時光，只是因為缺乏宣傳而來店顧客少。

(四) 多數消費者購買二手書籍為 2 星期一次，但每次消費金額為 201~500 元，從此可得知消費者每次購買為少量購買。

(五) 消費者大多購買二手書的原因為價格便宜且能夠找到喜歡的書，故二手書店在未來經營上應維持原本的價格或降價，多上架一些許多人搶購的二手書，以集聚顧客。

二、建議

(一) 大多數人常去二手書店而不常購買二手書籍，所以店家應想一些促銷活動來刺激消費。

(二) 二手書店書籍雖為舊書，但應注重書籍種類齊全的程度，增添消費者上門的意願。

(三) 經營二手書店之店家，可用網路行銷(例如：架設網站)及電視宣傳等集客。

(四) 時光二手書店，應重視擺設空間及閱讀空間，利用有限度的空間，提供給顧客更好的閱讀環境；舊書鋪子應著重在交通位置、整潔及書籍種類、整齊度方面，多上架不同種類的商品或擴大店面採複合式經營，這樣才能讓更多人進門消費。

肆●引註資料

寧靜島嶼上的漫步，我是 Formalin 福馬林。【花蓮文學巷弄】裡的，舊書鋪子，2013 年 5 月 2 日。取自 <http://www.wretch.cc/blog/FORMALIN/9351689>

花蓮的人文地圖-記者劉梓潔/專題報導。2013 年 5 月 2 日，取自 <http://catntea.pixnet.net/blog/post/8632321-%E8%8A%B1%E8%93%AE%E7%9A%84%E4%BA%BA%E6%96%87%E5%9C%B0%E5%9C%96>

最終的美好時光-作家楊格夫-花蓮舊書鋪子的一些事。2013 年 3 月 21 日，取自 <http://blog.udn.com/negev/4866492>

【漫城花蓮】新的・舊書鋪。2013年5月2日，取自

<http://yuminghui.pixnet.net/blog/post/28076677>

pepe 的意思 意私意識。2013年5月5日，取自

<http://pepeh.pixnet.net/blog/post/24163795-%E8%88%8A%E6%9B%B8%E9%8B%AA%E5%AD%90-%E4%BA%8C%E6%89%8B%E6%9B%B8%E5%BA%97%E2%80%A7%E8%8A%B1%E8%93%AE~2025-fun-%282010.12%E5%B7%B2%E6%90%AC>

舊書鋪子。2013年5月5日，取自

<http://blog.yam.com/oldbookNo8/article/15611213>

【舊書鋪子】蘋果日報報導。2013年5月15日，取自

<http://blog.sina.com.tw/thetiger3/article.php?entryid=588528&comopen=1>

【花蓮】轉角遇見舊時光二手書店。2013年6月10日，取自

<http://tw.myblog.yahoo.com/balispa559@kimo.com/article?mid=2545>

編輯採訪小組 WEN、pepe、鄭絜心-二手書店的旅行。創意市集出版。2013年6月11日

葉伊修、李淑敏-商業概論(1)。東岱專業圖書出版。2013年6月12日

蘇拾平-文化創意產業的思考技術-我的120道出版經營練習題。如果出版 2013 年 6 月 12 日

2007～2011 台灣舊書店變動分析

<http://blog.roodo.com/fishhead/archives/18619571.html>

聯合新聞網－閱讀藝文

http://mag.udn.com/mag/reading/storypage.jsp?f_ART_ID=363084