

投稿類別：商業類

篇名：

花蓮巷弄書舖不為人知的秘密

舊書舖子

組員：

潘盈蓁。國立花蓮高商。會計事務科三年乙班

潘彥辰。國立花蓮高商。會計事務科三年乙班

指導老師:

吳仁凱老師

歐郁玟老師

壹、前言

在花蓮這個地方有間不為人知的二手書店，這間書店已經營 14 年多，這間書店裡隱藏著許多回憶及歷史還有老闆對它的期望，讓我們一探究竟，一起來探索文字的奧妙，還有書中裡暗藏的秘密。

一、研究動機

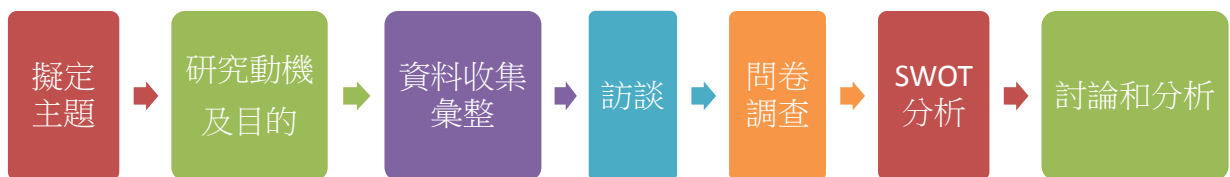
當我們購買的新書看完時，那麼我們該把這些已閱讀完的書安頓在哪呢？我們一直購買新書的同時，那些曾被我們詳閱完的書籍又將淪落到哪？假如把這些書送到回收書箱或回收場裡，這些書又會流向何處？明明還能再看的書就這樣地丟棄是否太浪費自然資源，如果你想看的書變成二手書你還會想要購買或閱讀嗎？讀完後你又該如何處理它呢？在花蓮市有間舊書舖子希望我們能透過參訪了解這家店的經營手法以及理念。

二、研究目的

- (一) 探討二手書跟新書的差異性
- (二) 探討消費者對於二手書店的看法
- (三) 提供舊書舖子經營上的參考

三、研究方法

本組採用問卷調查法、訪談法及文獻回顧法，我們利用問卷調查法了解顧客對二手書的接受度和新鮮度，還有利用訪談及文獻回顧法知道二手書店的近況還有它存在的意義。



圖一 研究流程資料來源:研究者繪製

四、研究限制、對象

研究舊書舖子的起源及二手書的來源給老闆一些經營上的建議和吸引熱愛文字閱讀的愛書人和經營者，因於我們資源有限，不能去各地的二手書店做參訪以及做一些深度的了解，所以選擇當地的一家二手書舖作為研究。

貳、正文

(一) 舊書舖子

(一) 店家起源

舊書舖子已經經營了 14 年多，從當初老闆為了逃離台北過度繁忙的壓力氛圍，所以來到了有家鄉味道的花蓮，剛開始老闆找不到工作，但他後來加入了環保促進會，在回收場當義工，他總會把一些有用的二手書帶回家久而久之累積到一定數量就有了開二手書店的想法，老闆本身就是一位惜物的人，他覺得回收書是對書的尊重。他說店內的書有很多來源其中一個是回收場，另外一個是上台北收購或有些讀者會帶一些書來店裡，舊書舖子因環境影響曾搬家過，在 2010 年由節約街 8 號(如圖二)搬到花蓮市光復街 57 號(如圖三)那裡既舒適又寬敞。



(圖二)節約街 8 號



(圖三)花蓮市光復街 57 號

(圖二資料來源:攝影・旅行・拈花惹草(2010)。【漫城花蓮】回味舊時光。感受人文魅力。2010 年 7 月 2 號，取自於 <https://morrisyu.com/archives/564>)

(圖三資料來源:花蓮綠活小旅行。舊書舖子，取自於 <http://greenmap.hualien.gov.tw>)

(二) 經營模式

老闆採開放式經營這家二手書店，來店內的顧客可隨意的拿取想閱讀的書籍，坐在店內的一個小角落，細細品嚐書中的知識，老闆說店內不止書多，椅子也多，是因為要讓讀者能夠有個屬於自己的舒適空間，到了夏天他會開冷氣，讓店內的客人能在這炎熱的天氣裡，也能清爽得讀書，想賴多久都行，主要是讓顧客去閱讀書籍增加一些知識，老闆也從不催促客人離開。(圖 4)



(圖 4) 訪談實境

(取自於訪談時拍攝)

(三) 分析

表 1『SWOT』

| <div>內部環境</div> <div>外部環境</div> | 優勢(Strengths) | 劣勢(Weakness) |
|--|---|--|
| | S1 室內空間開闊 S2 建立書舖的臉書 S3 書及擺設整齊 S4 價位適宜 | W1 來客數不足應成本 W2 行銷通路不廣泛 W3 書不易販售 W4 地點不佳 |
| 機會(Opportunities) | SO 策略 (增長型策略) | WO 策略 (扭轉型策略) |
| O1 漫活休閒步調 O2 花蓮觀光產業變多 O3 寧靜寬闊的書舖 O4 懷舊復古風格 | S1O4 書店的風格及寬闊的 閱讀空間吸引客人 S2O2 觀光產業的興起，建 立臉書讓觀光客有所注目 | W4O3 雖然經營在巷子裡， 但不失給人的寧靜舒適感 W1O1 休閒的方式可增設小 型咖啡廳，增加客人光顧 |
| 威脅(Threats) | ST 策略 (多元化策略) | WT 策略 (防禦性策略) |
| T1 3C 產品越來越發達 T2 少數人無閱讀習慣 T3 網路書舖、電子書 T4 品牌連鎖書店創立 | S2T2 利用臉書的盛行 PO 一些好的文章讓大眾觀看 S4T4 有品牌的書店，書的 價格可能會較高，二手書 價位以書評定也能試讀 | W2T3 經營網路行銷，促進 買賣流通 W3T2 配放商品或飲食產品 和書一起販售吸引人潮 |

表 2『STP』

| STP 策略 | 內容分析 |
|----------------------|--|
| 市場區隔 Segmentation | 書舖行銷策略以適宜的價位為主，配上書店懷舊復古風及一些手工製品結合促進人潮流量及吸引人潮光顧。 |
| 目標市場選擇 Targeting | 書舖來的客群大部分都很平均，但大多以學生為主，是因為學生喜歡在書店內看書和討論作業及買書。 |
| 市場定位 positioning | 因書店開在巷子裡，所以較寧靜，喜愛閱讀的人也比較願意花多點時間坐下來，靜靜的閱讀來渡過這舒壓的午後時光。 |

(四) 經營及滿意度分析

表 3『訪談結果』

| 標題 編號 | 訪談問題 Question | 受訪 Answer |
|----------|-------------------|---|
| 1 | 來逛書店的讀者大部分是哪種客呢？ | 在這間二手書店裡客群很平均，老人、青年較多，中年上班的也會。 |
| 2 | 什麼原因讓您有繼續經營的動力？ | 老闆說城市需要這樣的店及環境，在這個時代喜歡閱讀書的人漸漸減少，希望能藉由這間店，能給與更多人書中的故事及知識。 |
| 3 | 您覺得二手書跟新書的差異性？ | 其實二手書跟新書外表是差在新跟舊，而文章是沒什麼差異的，但主要的是有些人會在書上做些筆記，這時你可以參考、學習之類的，而且你書中不會的問題搞不好他也是，所以已經幫你筆記好了。 |
| 4 | 老闆對二手書的看法？ | 老闆是一位喜愛閱讀各式各樣書籍的人他說：「文字是世界上最好的。」唯有閱讀才能增進大腦智慧。 |
| 5 | 您對二手書店未來的想法及擴展趨勢？ | 希望能藉由網路行銷來擴展二手書店，這樣不止能讓更多人知道這間二手書店的存在，同時也能吸引到更多人來這閱讀多樣化書籍，既不浪費書店的資源也能增長知識。 |

(五) 問卷調查結果分析

為了直接收集有關舊書舖子以及二手書跟新書的差異性、對二手書店看法，我們針對舊書舖子的顧客以及曾去過二手書店的顧客設計問卷，共發出 100 份，回收 100 份，以及而外增加的網路問卷 67 份，以下為問卷內容及統整分析結果。

1. 受訪者基本資料，如表 4：

本組問卷抽樣 167 份問卷中受訪者大多以女性較多(68%)，男性偏少(32%)。年齡部份 31~50 歲偏高(41%)，大多來店顧客學生群比中年群少一些。已去過舊書舖子的頻率為主(56%)，在過去一個月內發現常去的人數偏少大部分是兩、三個月去一次(25%)，舊書舖子店內環境給人感覺大部分是寧靜悠閒、懷舊復古佔居多。

表 4 受訪者基本資料分析

| | |
|----------------------|---|
| 性別 | 女性 68%、男性 32% |
| 年齡 | 11 歲以下 2%、12~20 歲 31% 21~30 歲 20%、31~50 歲 41% 51 歲以上 6% |
| 是否曾去過舊書舖子 | 是 56%、否 44% |
| 您在過去一個月內來本店的頻率為 | 一天以下(兩、三個月去一天) 25% 每天 1%、2~3 天 4%、4~5 天 5% 一週 3%、兩週以上 15%、無 47% |
| 舊書舖子的環境給您主要感覺如何?(複選) | 很喜歡這樣的 fu 1 人、書籍豐富 1 人 寧靜悠閒 68 人、溫馨 1 人、無 65 人 舒適感 51 人、Wi Fi 1 人、喜歡 1 人 懷舊復古 67 人、整潔乾淨 50 人 |

(六) 舊書舖子整體滿意度分析:

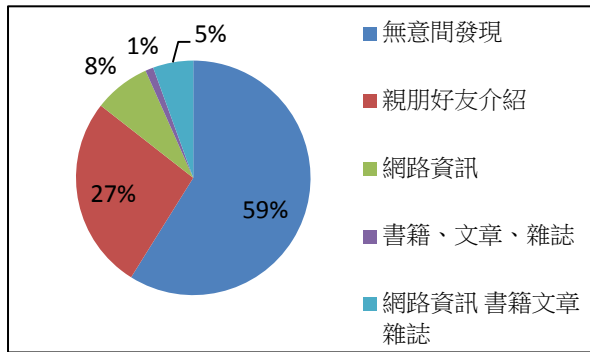


圖 5 怎麼知道舊書舖子的

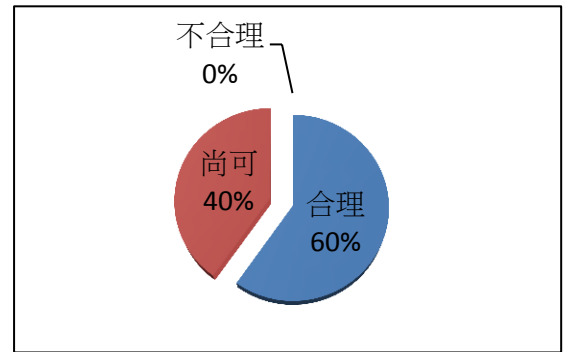


圖 6 對舊書舖子的二手書價格，感到

由圖 5 可知，來舊書舖子的顧客通常是無意間發現的(58%)居多，因此我們推斷書店位置不佳。

由圖 6 可知，舊書舖子的價位屬於合理的(60%)，可得知大部分的消費者是接受的。

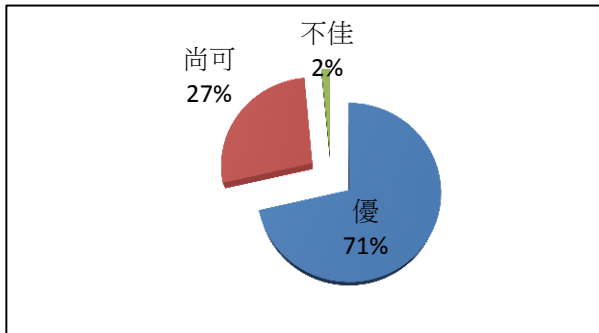


圖 7 進入舊書舖子能讓您抒放壓力嗎？

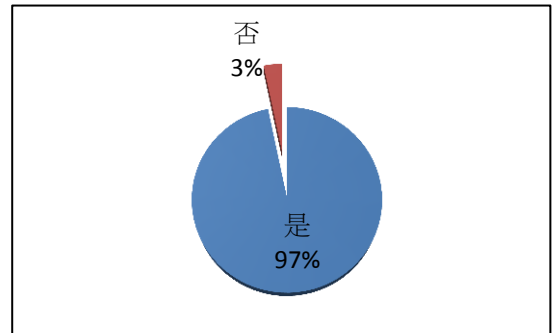


圖 8 舊書舖子的服務態度

由圖 7 可知，進到這間店顧客大部分覺得可以紓解壓力(97%)，得知書舖帶給消費者的氣氛是良好的。

由圖 8 可知，得知店內的服務態度是優良的(71%)，有此可知非常良好也是顧客想再次光顧的因之一。

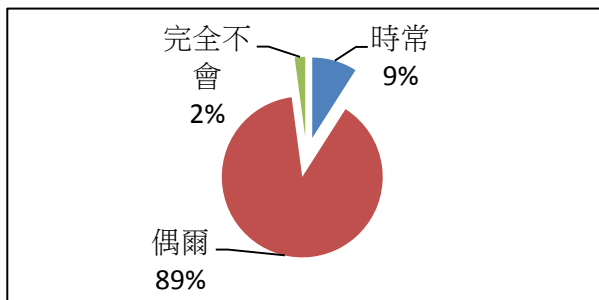


圖 9 關注舊書舖子的動態或時事嗎？

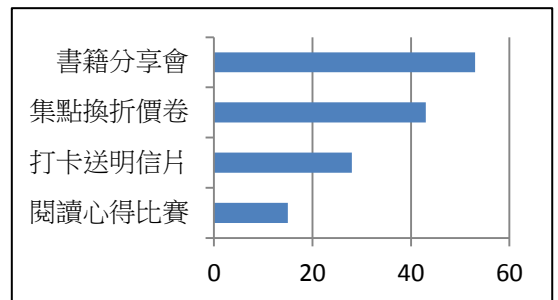


圖 10 希望往後舊書舖子有怎樣的活動

由圖 9 可知，來店內的顧客大部分偶爾會關注店內的動態(89%)，得知在經營動方面是蠻成功的讓消費者知道店內的資訊。

由圖 10 可知，書籍分享會最多共鳴(53人)，得知消費者期待往後書舖承辦的活動之一。

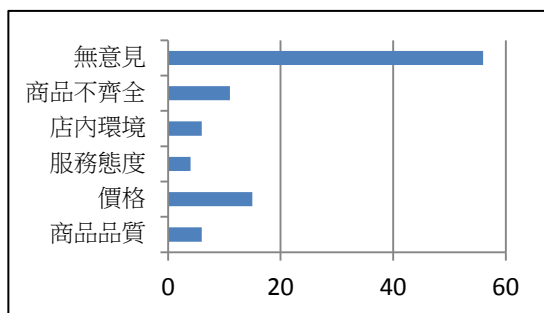


圖 11 希望舊書舖子能有怎樣的改善

由圖 11 可知，曾來過店內的顧客佔多沒意見(56 人)。

得知舊書舖子的經營情況良好所以不太希望有。

(三)對二手書店看法

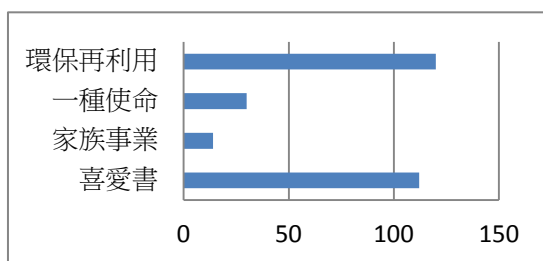


圖 12 為什麼會有二手書店

由圖 12 可知，大部分的消費者覺得會有二手書店是因為環保再利用(120 人)。

得知書舖對於珍惜書的重要性。

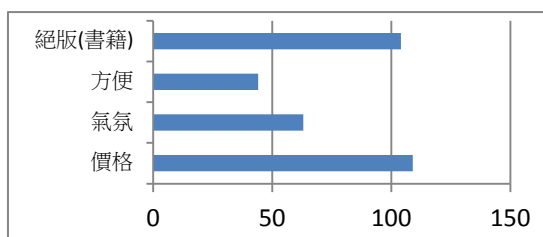


圖 13 為什麼要去二手書店購買書籍

由圖 13 可知，消費者覺得價格是最吸引他們光顧的原因之一(109 人)。

得知大眾購買書籍大多還是以消費價格為主要購買原因之一。

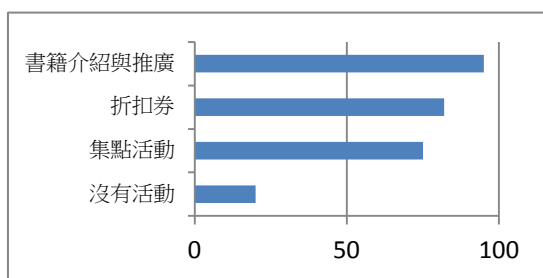


圖 14 二手書店可以有的行銷活動

由圖 14 可知，消費者希望在未來二手書店能有書籍介紹與推廣活動(95 人)。

有此可知如舊書舖子要增加來客率可辦書籍介紹與推廣的相關活動。

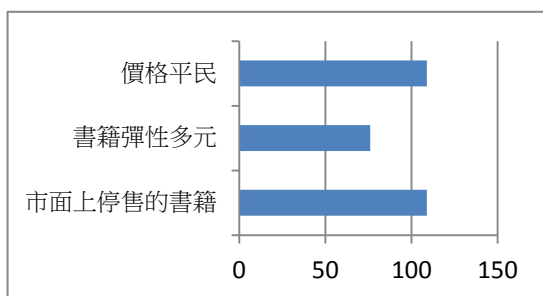


圖 15 什麼原因讓您想再次去二手書店?

由圖 15 可知，消費者認為價格平民、市面上停售書籍(109 人)是讓他們想再次光顧二手書店的最大原因。

有此可知想讓顧客再次上門，要增加店內絕版書籍以及價格平民化。

(三)新書跟二手書的差異

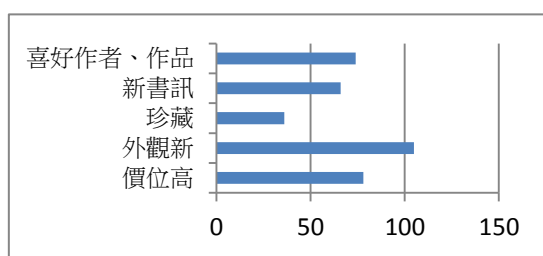


圖 16 對新書的看法

由圖 16 可知，消費者覺得外觀新 (105 人) 是他們最大的原因。

有此可知大眾堆新書的看法就是外觀。

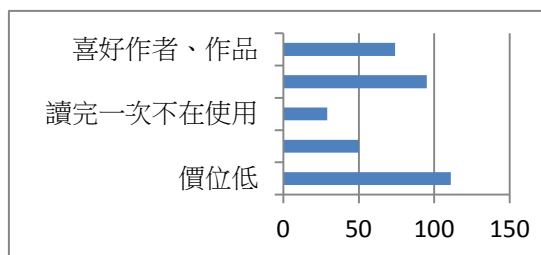


圖 17 對二手書的看法

由圖 17 可知，消費者對二手書的看法是價位低 (111 人)、珍藏 (95 人)。

代表大部分購買的顧客都是因為價格便宜以及想做珍藏。

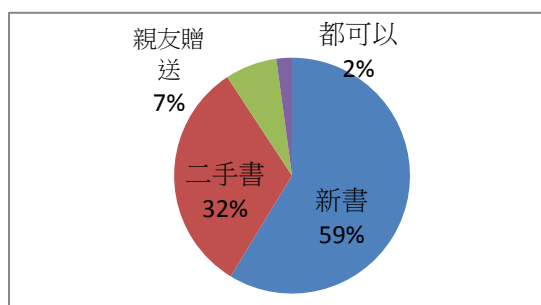


圖 18 珍藏書籍會透過哪種方式收藏

由圖 18 可知，消費者想珍藏的書籍大多是以收集新書的方式 (59%) 居多。

消費者對新書接受度比二手書接受度高。

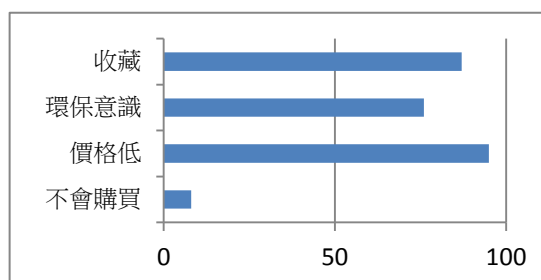


圖 19 去購買二手書籍的原因

由圖 19 可知，消費者對二手書籍因價格低 (95 人) 所以購買意願提高。

因此絕大部分的消費者還是以價格取向為主。

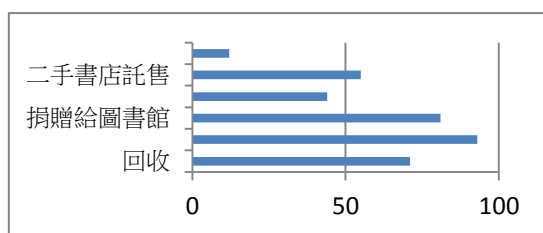


圖 20 家中如有不要的書籍如何處理

由圖 20 可知，消費者閱讀完的書籍大部分的處理方式皆為送親朋好友 (93 人)。

僅此可知現代人還是很多人送禮是用送書的方式，而且非常適合小朋友。

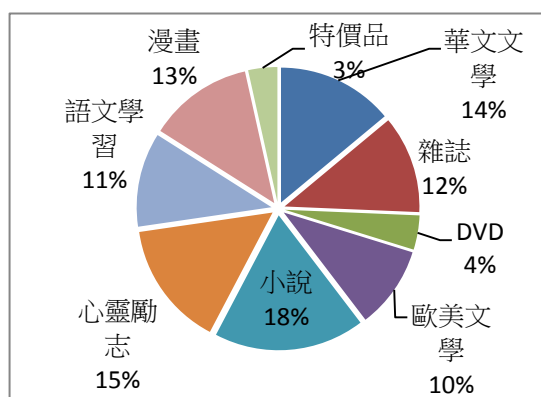


圖 21 對哪種類型的書籍有興趣

由圖 21 可知，消費者對小說類型的書籍接受度極高(18%)。

因於大多數出版的書籍內容偏重於小說類型，故小說類型的總類較為多元化，所以大多數的讀者偏重於喜愛小說。

參、結論及建議

一、結論

本研究以舊書舖子為主要研究對象，消費者對二手書店看法，以及二手書及新書的差異性為輔，從問卷調查的結果顯示，去過舊書舖子占的比例較多，未去過的較為少，相對的我們會從曾去過舊書舖子的消費者的問卷為主要的專攻對象，由消費者在問卷上的回答以及些許的建議來給舊書舖子一些經營上的參考還有提升舊書舖子的銷售能力，加上承辦活動來吸引更多的消費者來店內光顧，此外我們也讓消費者說說對二手書和新書的差異性以及對二手書店看法為另一種研究可讓舊書舖子參考消費者對於新書與二手書為延伸，以及給予舊書舖子經營上的參考。

(一) 新書的優點是有新的書訊、喜好作品、外觀新，皆是成為消費者對新書籍心動的主要關鍵，相反的二手書利用的優點就是環保、價位較低、可捐贈給偏鄉或經濟壓力較大的家庭做為好的利用，相對的書的外觀可能就不太討喜、書訊也可能舊一點，但在總結後發現還是有很多人會閱讀二手書籍，但要在消費上可能就會有所考量了。

(二) 在消費者的眼中，二手書店的存在是因為環保，而會去店內光顧的原因是因為價格低廉，也希望在未來二手書店能多增加一些書籍的介紹以及推廣的活動，希望店內的書籍能夠多增加一些市面上停售書籍以及價格方面能更加平民化。

(七) 舊書舖子的店內裝潢深受大家喜愛，我們會把這次整理完的資料統整好，把分析結果及消費者對舊書舖子未來的期待依依詳細和老闆討論並做出最能幫助老闆能在花蓮把舊書舖子經營的比以前更好，也希望這樣子的二手書店能一直持續經營下去。

二、建議

(一)提升行銷通路，增加客源

經由 SWOT 分析，本研究建議可利用臉書的盛行多發一些讓大眾觀看，且因網路盛行大眾開始習慣網路購物可利用這點增設網路商店讓大眾能經由手機就能購買書籍，不只方便且符合現代化的社會大眾所需。

(二)促進商機，舉辦活動

經由問卷調查結果，本研究建議如有成本上的考量建議可以舉辦一些純屬分享的活動像是書籍分享會讓大眾分享自己喜愛的書籍以及閱後感想，偶爾也能做些促銷活動增加來客率像是集點換折價卷或者打卡送明信片等活動。

(三)與在地的二手書店做結合

與在地的其他的二手書店做一些大型聯合活動或者發展舊書舖子獨有的特色。

肆、引註資料

1. 攝影・旅行・拈花惹草(2010)。【漫城花蓮】回味舊時光。感受人文魅力。2010 年 7 月 2 號，取自於 <https://morrisyu.com/archives/564>
2. 花蓮綠活小旅行。舊書舖子，取自於 <http://greenmap.hualien.gov.tw>
3. 最終美好時光-作家楊格夫-花蓮舊書舖子的一些事。2013 年 3 月 21 日，取於 <http://blog.udn.com/negev/4866492>
4. 徐玉霞、黃照明、吳碧玉、汪澤龍-商業概論(1)。信樺文化出版。2015 年 1 月 9 日
5. 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
6. 蔡佳玲(2008)。【二手書藏黃金屋】蔡佳玲/回收場撿寶 人文價值重新發光。蘋果日報，11 月 29 日