

## WSPÓŁCZESNE POLSKIE KSIĘGARNIE INTERNETOWE

Praca prezentuje historię i ofertę ośmiu wybranych księgarń internetowych działających w Polsce oraz przybliża zagadnienia związane z bezpieczeństwem w sieci i podstawami prawnymi handlu elektronicznego. Zastosowana klasyfikacja porządkuje e-księgarnie według takich kryteriów jak typ towaru, sposób sprzedaży, rodzaj oferty, typ sprzedawanych książek. W badaniu uwzględnione zostały także działania promocyjne.

### HISTORIA SKLEPÓW INTERNETOWYCH W POLSCE

Celem pracy była analiza jakościowa i ilościowa księgarń internetowych w Polsce. Księgarnia internetowa to według Adama Jachimczyka „placówka, która umożliwia zakup książki za pośrednictwem Internetu: pozwala na zapoznanie się z ofertą i złożenie zamówienia”<sup>1</sup>. W artykule *Modele sprzedaży książek w Internecie* Jachimczyk wyróżnia rodzaje księgarń internetowych, dzieląc je według kilku kategorii. Pierwszą kategorię wyznacza typ towaru, według którego dzieli księgarnie na ogólnosortymentowe (Empik.com) i specjalistyczne (Główna Księgarnia Naukowa). Druga kategoria to podział ze względu na sposób, w jaki odbywa się sprzedaż książek. W tym podziale wyróżnia księgarnie handlujące książkami tylko w Internecie (Gandlaf.com.pl) oraz te, które sprzedają książki nie tylko poprzez księgarnię internetową, lecz także poprzez księgarnię tradycyjną (Matras.pl). Kolejna kategoria dzieli e-księgarnie według rodzaju oferty, na sprzedające tylko książki (Bonito.pl) oraz na handlujące książkami i innymi multimediami (Swiatksiazki.pl). Ostatnia kategoria to typ sprzedawanych książek. W tym podziale internetowe księgarnie podzielić można na sprzedające książki drukowane i elektroniczne (Merlin.pl) oraz na te które prowadzą sprzedaż tylko i wyłącznie e-booków (Virtualo.pl)<sup>2</sup>.

Sklepy internetowe mają stosunkowo krótką historię. Mimo tego coraz więcej ludzi decyduje się na internetowe zakupy. W Internecie można kupić praktycznie wszystko, mało jest produktów, których nie można tam znaleźć i zakupić. Od książek przez ubrania do zabawek czy innych artykułów. Sprzedaż internetowa rozwija się dynamicznie, z roku na rok zwiększając swoją popularność. Internet, oprócz możliwości zakupu produktów, jest źródłem

---

<sup>1</sup> A. Jachimczyk, *Modele sprzedaży książek w Internecie*, [online] <http://www.ebib.pl/2008/93/a.php?jachimczyk> [dostęp: 26.06.2016].

<sup>2</sup> Tamże.

ogromnej liczby informacji. Zakupy internetowe mają dużo zalet, które zachęcają klientów do skorzystania z ich usług. Według wyników badań „Aktualne problemy i wydarzenia” przeprowadzonych przez CBOS w Polsce w 2014 roku, 47% osób zrobiło zakupy za pomocą sieci<sup>3</sup>. Najchętniej kupowanymi produktami były książki, odzież, sprzęt elektroniczny i zabawki.

Początki Internetu sięgają lat 60. XX wieku. Już w 1967 roku Paul Baran w jednej ze swoich książek opublikował wizję handlu w 2000 roku: „Klient połączy się z wirtualnym sklepem. Jeśli będzie zainteresowany wiertarkami, wybierze pozycję »Sprzęt«, następnie »Narzędzia« i dalej, aby przejść do następnego menu<sup>4</sup>”. Wizja ta nie została doceniona. Jednak przyszłość pokazała, że Baran miał rację, ponieważ współcześnie właśnie na tym polega handel elektroniczny. Pierwsze sklepy internetowe oferowały wyłącznie możliwość przeglądania dostępnych towarów, nie można było składać zamówień online, jedynie drogą telefoniczną. Mimo to przyciągały one coraz więcej klientów.

Prawdziwy przełom dla sprzedaży internetowej przyniósł rok 1994, w którym zwiększała się liczba użytkowników Internetu. Wtedy też zaczęły powstawać pierwsze e-sklepy, które umożliwiały zamówienie towaru poprzez sieć. W tym roku powstał największy sklep internetowy – amerykański Amazon, założony przez Jaffa Bezosa<sup>5</sup>. Do dziś wzorują się na nim takie polskie księgarnie jak Empik.com (dalej: Empik) czy Merlin.pl (dalej: Marlin). Pierwsza polska e-księgarnia Nepo powstała również w 1994 roku<sup>6</sup>. Obecnie nadal prowadzi handel, ale jako antykwariat z książkami. W Polsce rozwijały się również inne sklepy internetowe, takie jak supermarkety (sklep „To Tu” w Poznaniu) oraz serwisy aukcyjne, takie jak Allegro.pl. Jest to do dzisiaj najpopularniejszy sklep internetowy w Polsce.

Jeden z ważniejszych sklepów online handlujących książkami, czyli Merlin powstał w 1999 roku. Był mocno wzorowany na amerykańskim Amazonie, nie tylko jego szata graficzna, ale też układ strony czy opis produktu. Szybko rosła też liczba księgarni wirtualnych, w 2012 roku sięgnęła już 550 sklepów<sup>7</sup>. Mimo wzrastających dochodów ze sprzedaży, przełom XX i XXI wieku przyniósł kryzys dla handlu internetowego, nie tylko tego związanego z książkami.

---

<sup>3</sup> *Internauci 2014*, „Komunikat z badań CBOS” 2014 nr 82/2014, [online] [http://www.cbos.pl/SPISKOM.POL/2014/K\\_082\\_14.PDF](http://www.cbos.pl/SPISKOM.POL/2014/K_082_14.PDF) [dostęp: 26.06.2016].

<sup>4</sup> M. Bryła i in., *Internet jako źródło informacji o zdrowiu publicznym*, „Zdrowie Publiczne” 2009, 119(3), s. 320, [online] [http://www.pjph.eu/download/gfx/pjph/en/defaultopisy/375/2/1/zp\\_119\\_4\\_428.pdf](http://www.pjph.eu/download/gfx/pjph/en/defaultopisy/375/2/1/zp_119_4_428.pdf) [dostęp: 26.06.2016].

<sup>5</sup> G. O'Regan, *Pillars of Computing*, [online] [http://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-319-21464-1\\_3](http://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-319-21464-1_3) [dostęp: 26.06.2016].

<sup>6</sup> [antyknowy.nepo.pl](http://antyknowy.nepo.pl/page_2.html), [online] [http://antyknowy.nepo.pl/page\\_2.html](http://antyknowy.nepo.pl/page_2.html) [dostęp: 26.06.2016].

<sup>7</sup> *Rynek książki w Polsce 2013*, [online] [http://www.institutksiazki.pl/upload/Files/RYNEK\\_KSIKI\\_W\\_POLSCE\\_2013.pdf](http://www.institutksiazki.pl/upload/Files/RYNEK_KSIKI_W_POLSCE_2013.pdf) [dostęp: 26.06.2016].

Nawet taki potentat jak Amazon przeżywał kryzys, przeznaczając prawie połowę swoich zysków na reklamę. Inne sklepy, których nie było stać na tak agresywną promocję ponosiły straty. Skutkowało to brakiem konkurencji dla sklepu Amazon.com. W tamtych latach dwie firmy zdominowały polski rynek e-commerce. Był to Empik oraz wspomniany wcześniej Merlin. Razem osiągały prawie połowę łącznych dochodów ze sprzedaży książek przez Internet<sup>8</sup>.

Wśród pozostałych księgarni były takie, które nie pozwalały na zapłatę za pośrednictwem kart kredytowych, a ich asortyment był o wiele mniejszy niż w Empiku czy Merlinie. W 2001 roku Empik na chwilę zawiesił swoją działalność, dzięki czemu Merlin osiągnął większe zyski z handlu. W 2005 roku spadły dochody ze sprzedaży internetowej. W tym roku Empik powrócił na drugie miejsce wśród najpopularniejszych księgarni internetowych w Polsce. Na pierwszym miejscu nadal znajdował się Merlin. W 2005 roku powstała jego pierwsza księgarnia tradycyjna w Warszawie<sup>9</sup>. Empik nadrabiał zaległości związane z wstrzymaniem sprzedaży poprzez niskie ceny produktów, interesujące rabaty, a przede wszystkim poprzez niższe niż u konkurencji ceny dostawy zamówionych towarów.

W 2006 roku Polacy częściej korzystali z aukcji internetowych niż ze sklepów internetowych. Dotyczyło to również handlu książkami. Najpopularniejsze było Allegro, którego dochody ze sprzedaży w 2006 roku wzrosły o 50% w porównaniu do lat poprzednich<sup>10</sup>. W Polsce działał Ebay, lecz nie przynosił takich dochodów jak Allegro. Polacy wykorzystywali go przede wszystkim do zakupu produktów za zagranicą, 55% przypada na zakupy z Niemiec, a 30% z USA<sup>11</sup>.

W 2009 roku sprzedaż online nadal odnotowywała tendencję wzrostową, choć jej dynamika nieznacznie zwolniła. Do liderów wśród polskich księgarni internetowych, czyli Merlina i Empiku dołączył Gandalf.com.pl (dalej: Gandalf). W tym czasie również rynek sprzedaży publikacji elektronicznych rozwijał się prężnie. Dochody ze sprzedaży książek w Internecie wyniosły wówczas 427 mln zł, o 46 mln zł więcej niż w roku ubiegłym<sup>12</sup>. Trzy lata później, w 2012 roku, dochód z internetowej sprzedaży książek wzrósł w porównaniu do roku 2011 – z 577 mln zł do 679 mln zł<sup>13</sup>.

---

<sup>8</sup> Ł. Gołębiowski, *Rynek książki w Polsce 2001*, Warszawa 2001, s. 433.

<sup>9</sup> Tenże, *Rynek książki w Polsce 2006 : dystrybucja*, Warszawa 2006, s. 276.

<sup>10</sup> Tenże, *Rynek książki w Polsce 2007 : dystrybucja*, Warszawa 2007, s. 283.

<sup>11</sup> *Samotność w Sieci*, [online] [http://rynek-ksiazki.pl/biblioteka-analiz\\_1/wydanie\\_91/samotnosc-w-sieci\\_12880.html](http://rynek-ksiazki.pl/biblioteka-analiz_1/wydanie_91/samotnosc-w-sieci_12880.html) [dostęp: 27.06.2016].

<sup>12</sup> Ł. Gołębiowski, K. Frołow, P. Waszczyk, *Rynek książki w Polsce 2010 : dystrybucja*, Warszawa 2010, s. 276.

<sup>13</sup> Ł. Gołębiowski, P. Waszczyk, *Rynek książki w Polsce 2013 : dystrybucja*, Warszawa 2013, s. 207.

## PODSTAWY PRAWNE DOTYCZĄCE SPRZEDAŻY INTERNETOWEJ

W polskim prawie handel elektroniczny reguluje kilka ustaw. Pierwszą z nich jest ustawa z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Znajdują się w niej przepisy dotyczące obowiązków sprzedającego produkty oraz przepisy regulujące ochronę danych klienta sklepu internetowego. Drugą jest ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych. Ten akt prawny zawiera przepisy dotyczące zadań Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobistych (GIODO). Ponadto nakłada na przedsiębiorców obowiązek rejestracji wszystkich danych osobowych oraz zgłoszenia ich do GIODO<sup>14</sup>. Kolejną ustawą regulującą działalność sklepów internetowych w Polsce jest ustawa z dnia 2 lipca 2004 roku o swobodzie działalności gospodarczej. Wprowadziła ona obowiązek rejestracji działalności w Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (CEIDG). W tym elektronicznym rejestrze gromadzone i udostępniane są informacje o firmach działających także w Internecie.

Dla właścicieli sklepów internetowych ważna jest ustawa z dnia 16 kwietnia 1993 roku o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. Określa ona, niedozwolone zachowania wobec konkurencji. Ustawa z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny zawiera przepisy dotyczące zawierania umów między klientem a usługodawcą na odległość. Prawa użytkowników e-księgarni reguluje ustawa z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta.

## BEZPIECZEŃSTWO ZAKUPÓW W KSIĘGARNIACH INTERNETOWYCH ORAZ SPOSOBY PŁATNOŚCI INTERNETOWYCH

Z roku na rok wzrasta liczba osób dokonujących zakupów w sieci. Jednak nadal niektórzy ludzie się ich obawiają, szczególnie ze względu na wątpliwości związane z bezpieczeństwem transakcji. Mimo to liczba osób, które bardziej ufają tradycyjnym zakupom niż zakupom w sieci z roku na rok maleje, do 35% spadła w 2014 roku<sup>15</sup>.

Każdy sklep internetowy powinien zapewnić klientom bezpieczeństwo transakcji pieniężnych oraz bezpieczeństwo danych osobowych. Każda strona internetowa powinna

---

<sup>14</sup> Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych. Dz.U. 1997 nr 133 poz. 883.

<sup>15</sup> *Raport Ceneo.pl „E-zakupy 2015” pod patronatem e-Izb*, [online] <http://www.ecommercepolska.pl/pl/onas/aktualnosci/pazdziernik-2015/raport-ceneopl-e-zakupy-2015-pod-patronatem-e-izby/> [dostęp: 06.06.2016].

informować klientów o sposobach zbierania danych osobowych oraz zapewnić ich poufność. Sklepy internetowe wykorzystują szyfrowanie SSL, które

realizuje szyfrowanie, uwierzytelnienie serwera (ewentualnie użytkownika również) i zapewnienie integralności oraz poufności przesyłanych informacji. W momencie nawiązania połączenia z bezpieczną (stosującą protokół SSL) stroną WWW następuje ustalenie algorytmów oraz kluczy szyfrujących, stosowanych następnie przy przekazywaniu danych między przeglądarką a serwerem WWW<sup>16</sup>.

Do najpopularniejszych sposobów płatności należą m.in. karty kredytowe, PayPal, wirtualne karty płatnicze, karty prepaid, Ecash, elektroniczne polecenie pobrania czy płatności mobilne.

## EMPIK JAKO PRZYKŁAD OGÓLNOASORTYMENTOWEJ KSIĘGARNI INTERNETOWEJ

Empik jest największą i najbardziej popularną w Polsce siecią sprzedaży książek, gier, filmów, wydawnictw muzycznych. Jako pierwszy w Polsce wprowadził do sprzedaży książki elektroniczne<sup>17</sup>. Z danych statystycznych wynika, że na początku 2013 roku Empik posiadał 188 salonów<sup>18</sup>. Sieć ta wywodzi się z istniejących w czasach PRL Klubów Międzynarodowej Prasy i Książki, których początki sięgają roku 1948, pierwszy salon uruchomiono przy ulicy Bagatela w Warszawie<sup>19</sup>. Kluby te były również nazywane MPiK-ami. Rok 1990 przyniósł wielkie zmiany dla Międzynarodowych Klubów Książki i Prasy. Wiązało się to z przekazywaniem przez państwo niewystarczających funduszy na wspieranie kultury. Skarb Państwa sprzedał MPiK holendersko-brytyjskiej spółce Eastbridge<sup>20</sup>. Wtedy powstała spółka Empik, powołana przez Eastbridge i jego prezesa Yaroona Brucknera, a także przez Jacka Dębskiego z RSW PRASA-KSIĄŻKA-RUCH.

Sklep internetowy Empiku powstał w 1999 roku pod adresem Empik.com. Oferował on oprócz książek także płyty CD, kasyety video i inne towary<sup>21</sup>. Siedziba firmy mieści się w Warszawie przy ulicy Marszałkowskiej 116/122. Prezesem Empiku od 2 lutego 2015 roku

---

<sup>16</sup> Sylwia Woźniak, Agnieszka Zniszczoł, *Technologia wirtualna jako narzędzie podnoszenia konkurencyjności państwa*, [w:] *Współczesne problemy zarządzania organizacjami*, pod red. Estery Piwoni-Krzeszowskiej i Tomasza Małkusa, Kraków 2014, s. 112, [online] <https://books.google.pl/books?isbn=8393510473> [dostęp: 27.06.2016].

<sup>17</sup> *Ranking sklepów internetowych 2014*, [online] [https://static.opineo.pl/press/dl/ranking\\_sklepow\\_internetowych\\_2014.pdf](https://static.opineo.pl/press/dl/ranking_sklepow_internetowych_2014.pdf) [dostęp: 27.06.2016].

<sup>18</sup> *Profil działalności*, [online] <http://empikgroup.com/o-firmie/profil-dzialalnosci/> [dostęp: 18.02.2015].

<sup>19</sup> *EmpikGroup Historia*, [online] <http://empikgroup.com/o-firmie/historia> [dostęp: 18.10.2016].

<sup>20</sup> P. Szewczyk, *Skąd się wziął Empik? Czyli historia sieci kulturalnych sklepów*, [online] <http://biznesflow.pl/skad-sie-wzial-empik-czyli-historia-sieci-kulturalnych-sklepow/> [dostęp: 04.02.2015].

<sup>21</sup> Ł. Gołębiowski, *Rynek książki w Polsce 2001*, Warszawa 2001, s. 369.

jest Ewa Szmidt-Belcarz. Oprócz działalności związanej z handlem salony Empiku organizują także spotkania z autorami, piosenkarzami lub innymi artystami. Empik angażuje się w promocję czytelnictwa i kultury poprzez patronat medialny nad wydarzeniami kulturalnymi – Warszawski Festiwal Filmowy, Festiwal Era Nowe Horyzonty czy Era Jazzu. Za pośrednictwem swojej strony internetowej Empik publikuje dwutygodnik „Tom Kultury”<sup>22</sup>. Jest to e-czasopismo przedstawiające aktualne promocje Empiku i krótkie artykuły, a także informacje o wydarzeniach, których Empik jest patronem medialnym.

Empik promuje się bardzo aktywnie za pośrednictwem serwisów społecznościowych, takich jak Facebook, Twitter, Instagram, Google+, a także YouTube. Empik jest ogólnosortymentową księgarnią internetową, tzn. że nie ogranicza się do jednej kategorii sprzedawanych książek. Na stronie internetowej [www.empik.com](http://www.empik.com) można kupić książki z 34 kategorii, m.in.: biznes, dla młodzieży, filozofia, językoznawstwo, literatura faktu, podręczniki szkolne, prawo czy turystyka. Empik oferuje sprzedaż nie tylko książek w formie drukowanej, ale także audiobooki i ebooki. W dziale dotyczącym książek elektronicznych w zakładce „Wszystko o ebookach” umieszczono informacje o tym, czym są ebooki, jak je pobrać i czytać oraz jak je przesłać bezpośrednio na czytnik Kindle. Portal oferuje również czytniki ebooków. Po wybraniu poszukiwanej książki portal wyświetla informacje dotyczące daty jej premiery, wydawnictwa, inne wydania książki, np. jako ebook lub w innej oprawie. Użytkownik księgarni internetowej może obejrzeć okładkę książki oraz przeczytać opis. Nie ma niestety możliwości przeczytania kilku pierwszych stron książki, jak to jest możliwe za pośrednictwem sklepu internetowego Amazon.com. Wprowadzenie takiej opcji ułatwiłoby i wzbogaciło opis książki, a klienci chętniej korzystaliby z oferty sklepu internetowego. Portal wyświetla informacje o autorze książki oraz dane szczegółowe, takie jak tłumaczenie, język wydania, język oryginału, liczba stron czy wymiary produktu. Można też przeczytać recenzje książek napisane przez użytkowników, którym nadano także uprawnienia do oceny książki w pięciogwiazdkowej skali. Recenzję może dodawać każdy niezależnie od zakupu książki w Empiku. Strona internetowa pokazuje również bestsellery z wybranej kategorii oraz inne książki tego samego wydawnictwa.

---

<sup>22</sup> *Archive for: Tom kultury*, [online] [http://empikgroup.com/portfolio\\_entries/tom-kultury/](http://empikgroup.com/portfolio_entries/tom-kultury/) [dostęp: 18.10.2016].

## GŁÓWNA KSIĘGARNIA NAUKOWA PRZYKŁADEM KSIĘGARNI INTERNETOWEJ SPECJALISTYCZNEJ

Główna Księgarnia Naukowa (dalej: GKN) zajmuje się handlem książkami z różnych dziedzin nauki oraz podręcznikami szkolnymi. Placówka mieści się w budynku przy ulicy Podwale 6 w Krakowie i ma wieloletnie doświadczenie w handlu książkami. Jej historia sięga 1936 roku<sup>23</sup>. Działała wtedy jako księgarnia „Nauka i Sztuka”, której jest bezpośrednią kontynuatorką. Założycielem i pierwszym właścicielem księgarni był Kazimierz Leśniak. Tuż przed II wojną światową w styczniu 1939 roku nowym właścicielem księgarni „Nauka i sztuki” został Stefan Kamiński<sup>24</sup>. GKN jest największą księgarnią naukową w Polsce, niebędącą księgarnią sieciową. W 2008 roku GKN osiągnęła z handlu książkami za pośrednictwem swojej strony internetowej 11 tys. zł, a rok później 10 tys. zł<sup>25</sup>. W 2009 roku dochód księgarni wynosił 20 mln zł, z czego 18 mln zł pochodziło z handlu książkami naukowymi.

GKN prowadzi sprzedaż w trzech księgarniach i trzech sklepach papierniczych, które znajdują się przy ulicach Podwale 6, Szlak 50 oraz przy ulicy Krupniczej 6. Księgarnia oferuje ponad 50 tys. tytułów książkowych w swoich salonach oraz ponad 110 tys. książek w swojej księgarni internetowej. Sklep przy ulicy Podwale 6 oferuje podręczniki akademickie, szkolne oraz językowe, a także materiały papiernicze. Jeśli klient nie znajdzie w księgarni tradycyjnej poszukiwanej pozycji, może ją zamówić bezpośrednio w księgarni albo na stronie internetowej GKN. Czas oczekiwania na zamówioną pozycję wynosi 48 godzin.

Księgarnia współpracuje z wieloma krakowskimi instytucjami, np. z Biblioteką Jagiellońską i z Wojewódzką Biblioteką Publiczną. Ponadto oferuje książki dla nauczycieli, rodziców, szkół, lektorów i szkół językowych, studentów oraz dla bibliotek. Zapewnia największy asortyment podręczników szkolnych i pomocy naukowych zarówno dla szkół podstawowych i gimnazjów jak i dla szkół średnich. Oferuje podręczniki dla każdego programu nauczania. Równocześnie gwarantuje ceny katalogowe, a w przypadku rabatu odlicza go od ceny wydawcy. Ponadto zapewnia klientom atrakcyjne rabaty, możliwość zamówienia podręczników w dowolnej liczbie, bezpłatny transport oraz wymianę produktu uszkodzonego lub wybrakowanego.

---

<sup>23</sup> *Istniejemy na rynku od 1936 roku*, [online] <http://www.gkn.pl/> [dostęp: 04.03.2015].

<sup>24</sup> *Historia księgarni – od czasów przedwojennych do współczesności*, [online] <http://www.gkn.pl/> [dostęp: 27.06.2016].

<sup>25</sup> Ł. Gołębiowski, P. Waszczyk, *Rynek książki w Polsce 2013 : dystrybucja*, Warszawa 2013.

## HANDEL KSIĄŻKAMI W INTERNECIE NA PRZYKŁADZIE GANDALF.COM.PL

Księgarnia oferuje szeroki wybór książek beletrystycznych oraz podręczników szkolnych, audiobooków, e-booków, filmów, muzyki, a także przyborów szkolnych. Obecna siedziba firmy Gandalf znajduje się w Łodzi przy al. Piłsudskiego 135. Sklep internetowy Gandalf powstał w marcu 2004 roku. Oprócz działalności związanej z handlem firma bierze również udział w różnych kampaniach promocyjnych, np. „Przeznacz 1% podatku”. Wraz z Łódzkim Centrum Doskonalenia Nauczycieli zajmuje się organizacją konkursów dla dzieci i funduje dla nich nagrody. Podejmuje także różne działania zmierzające do promowania czytelnictwa, szczególnie wśród dzieci i młodzieży, by wyrobić w nich nawyk czytania. Ponadto jest organizatorem akcji „Wspieraj swoją bibliotekę”, dzięki której zbiory bibliotek powiększają się. Księgarnia dba, by klient mógł szybko i tanio kupić poszukiwane książki.

Dużą zaletą sklepu online są rabaty, nawet do 20 %, szybka dostawa i możliwość odsprzedania za rok zakupionych podręczników szkolnych. W sklepie internetowym można znaleźć podręczniki do wszystkich klas szkół podstawowych, gimnazjów czy szkół średnich, a także przybory szkolne, wyprawki do szkoły czy lektury szkolne. Gandalf jest liderem w kategorii sprzedaż internetowa podręczników. W ciągu 10 lat swojej działalności sprzedał 5 492 102 książki, a samych podręczników szkolnych 712 298 sztuk. W okresie tym zostało zorganizowanych 243 konkursów i rozdano 1349 nagród<sup>26</sup>. Gandalf ma swoje konto na Facebooku, Twitterze, Instagramie, YouTube oraz na Google+. Dnia 21 grudnia 2015 roku księgarnia zanotowała 15 377 polubień na Facebooku. Na tym profilu zamieszczane są informacje o konkursach, różne zabawne obrazki, informacje o rabatach w sklepie internetowym, wspierane są także stowarzyszenia np. „SOS Wioski Dziecięce”. Gandalf prowadzi blog z recenzjami filmów, książek oraz z informacjami ze świata kultury i sztuki.

Konto na Twitterze obserwowane jest przez 1374 zarejestrowanych użytkowników, a na Instagramie przez 499 zarejestrowanych użytkowników. Konto Gandalf.com.pl na Google+ ma 322 obserwatorów oraz 193 330 wyświetleń. Profil na YouTube subskrybuje 13 osób. Udostępniane są na nim reklamy serwisu, relacje z targów książki, wywiady z autorami i znanymi osobami. Na stronie głównej znajdują się produkty polecane przez sklep WWW, nowości, bestsellery, promocje i zapowiedzi. Zamieszczone są także najpopularniejsze w serwisie e-booki, a także produkty rekomendowane na podstawie historii wyszukiwań

---

<sup>26</sup> *Gandalf w liczbach*, [online] <http://www.gandalf.com.pl/ksiegarnia/gandalfwliczbach/> [dostęp: 28.06.2016].



i zakupów. Księgarnia oferuje książki z wielu kategorii, m.in. biografie i wspomnienia, książki dla dzieci i młodzieży, fantastykę, historię, kulinaria, lektury szkolne, książki do nauki języków obcych, poradniki lub słowniki. Osobną zakładkę założono dla e-booków. W opisie wybranej książki znajdują się informacje dotyczące autora, wydawnictwa, ilości stron książki oraz przewidywany czas dostawy. Klient może przeczytać opis książki, recenzje innych użytkowników oraz sprawdzić jakie książki przeglądali inni klienci. W serwisie prezentowane są także inne książki danego autora znajdujące się w ofercie oraz wyświetlane polecane produkty.

## KSIĘGARNIA MATRAS – POŁĄCZENIE KSIĘGARNI TRADYCYJNEJ I INTERNETOWEJ

Księgarnia Matras.pl (dalej: Matras) jest jedną z największych sieci księgarskich w Polsce. Zajmuje się sprzedażą hurtową i detaliczną. Biuro handlowe znajduje się w Warszawie przy ulicy Łopuszańskiej 38B. Ma także swoją filię w Katowicach przy ulicy Chromika 5a. Firma powstała w 1991 roku w Katowicach. Hurtownia Matras połączyła się z hurtowniami Centrum w 1995 roku i działała pod nazwą Holding Centrum do 1999 roku<sup>27</sup>. Od października 2010 roku Matras prowadzi także sprzedaż za pośrednictwem Internetu<sup>28</sup>. Taka forma sprzedaży staje się coraz bardziej popularna, dlatego powstanie księgarni internetowej przyniosło spółce kilkuprocentowy wzrost sprzedaży książek w każdym roku. Serwis internetowy jest udoskonalany na bieżąco.

Na stronie internetowej firma oferuje ponad 150 tys. produktów z zakresu biznesu, medycyny, psychologii oraz literaturę. Matras dba o swój wizerunek. W 2003 roku wprowadzone zostały standardy wizualizacji księgarni. Liczba klientów wciąż rośnie, nie tylko dzięki ciekawej ofercie książkowej, ale także dzięki prowadzonym akcjom promocyjnym oraz spotkaniom autorskim. W ofercie internetowej Matras ma różne produkty, podzielone na kilka kategorii: książki, kalendarze, muzyka, film, zabawki, gry, puzzle, artykuły papiernicze, szkoła i tania książka. Matras zajmuje się również sprzedażą hurtową książek dla bibliotek, księgarń i innych instytucji. Na strony głównej można także wyszukać najbliższą placówkę. Zakładka „Książki” podzielona jest na kilka kategorii: Top kategorie, Audiobooki, Nowości, Bestsellery, Promocje, Tania książka i Zapowiedzi. W zakładce „Książki” użytkownik może wybierać

---

<sup>27</sup> Ł. Gołębiowski, *Rynek książki w Polsce 2001*, Warszawa 2001, s. 318.

<sup>28</sup> *Matras udoskonala obsługę przez Internet*, [online] <http://evigo.pl/4597-matras-udoskonalamy-obsluge-przez-internet/> [dostęp: 27.06.2016].

spośród 29 innych kategorii działu, np. Dla młodzieży, Informatyka, Podróże, Poradniki, Sztuka, Wydawnictwa regionalne, Książki do 5 złotych, Książki do 10 złotych i Polecamy.

## BONITO – KSIĘGARNIA INTERNETOWA OFERUJĄCA WYŁĄCZNIE KSIĄŻKI

Księgarnia Bonito.pl (dalej: Bonito) założona w 2006 roku przez Wojciecha Mazia<sup>29</sup> cieszy się dużą popularnością, na co wskazywać może liczba obserwujących jej profil w serwisie Facebook. Zachęca ich do tego ciekawa i bogata oferta oraz interesujące promocje. Obecnie Bonito jest jedną z największych i najpopularniejszych księgarń internetowych w Polsce, w swojej ofercie ma ponad 120 tys. książek. Jest to ogólnosortymentowy sklep wirtualny, który oferuje książki z kategorii, takich jak np.: Beletrystyka, Dla młodzieży, Historia, Informatyka, Kultura i antropologia, Logopedia, Lotnictwo, Paranaukowe, Parapsychologia, Podróże, Prawo, Rolnictwo, Sztuka. Bonito zbiera dużo pozytywnych opinii w serwisie Opineo.pl. Placówka doceniana jest za szybkość dostawy oraz niskie ceny.

Oprócz księgarni internetowej firma posiada stacjonarne sklepy we Wrocławiu, Krakowie oraz w Katowicach. Siedziba Bonito znajduje się przy ulicy Komandosów 1/3 w Krakowie. Książki można zamawiać przez stronę WWW, telefonicznie oraz w Punkcie Odbioru Zamówień. Bonito jest księgarnią dobrze prosperującą, sprzedającą dziennie około 20 tys. książek. Bonito ma słabą reklamę w serwisach społecznościowych innych niż Facebook. Umieszcza tam informacje o promocjach, rabatach lub nowo otwartych Punktach Odbioru Zamówień.

Bonito prowadzi również na Facebooku profil „Zespół Nienasyconego Czytelnictwa”, dzięki któremu promuje nie tylko siebie, ale także czytanie książek. Zamieszcza tam ciekawe recenzje książek oraz zapowiedzi książkowe. Profil ten jest bardzo popularny wśród użytkowników Facebooka, posiada większą liczbę obserwujących niż sama księgarnia, na dzień 10 maja 2016 roku było ich 94 720. W serwisie Twitter.com stronę Bonito obserwują tylko 3 osoby. Księgarnia nie umieściła tam żadnych wpisów. Bonito nie promuje się ani poprzez popularny ostatnio serwis Instagram.com, ani poprzez Google+, a w serwisie YouTube ma tylko 3 obserwujących. Promocja omawianej księgarni w serwisach społecznościowych powinna nie tylko skupiać się na Facebooku, ale także na innych popularnych dzisiaj portalach.

---

<sup>29</sup> *Księgarnie internetowe. Szef Bonito.pl: książka powinna być dostępna dla każdego*, [online] <http://www.money.pl/gospodarka/wiadomosci/artykul/ksiegarnie-internetowe-szef-bonito-pl,61,0,1764413.html> [dostęp: 26.06.2016].

Opis książki zawiera cenę księgarni, cenę rynkową, a także podstawowe informacje dotyczące wybranej książki, takie jak nazwisko autora czy rok wydania. Oprócz opisu publikacji można tam znaleźć recenzje użytkowników, a także sprawdzić jakie książki wybrali inni kupujący ten sam produkt.

## ŚWIAT KSIĄŻKI JAKO PRZYKŁAD KSIĘGARNI, KTÓRA HANDLUJE NIE TYLKO KSIĄŻKAMI

Świat Książki jest to firma, która w 1994 roku rozpoczęła działalność w Polsce<sup>30</sup>. Strona internetowa księgarni jest utrzymana w biało-czerwonej kolorystyce. Na stronie głównej sklepu umieszczono nowości, nadchodzące hity, propozycje z samego TOPu, polecane książki z kilku kategorii, a także ikony serwisów społecznościowych. Świat Książki jest aktywny na portalach Facebook i Twitter. Można to stwierdzić na podstawie liczby obserwujących, a także przez dużą liczbę opublikowanych wpisów. Na dobrze prowadzonym profilu na Facebooku udostępniane są informacje o nowościach książkowych i konkursach.

Firma promuje się także na Twitterze, do którego dołączyła w 2011 roku. Publikowane są tam wpisy podobne do umieszczanych w serwisie Facebook. Profil na Instagramie prowadzony pod nazwą Wydawnictwo Świat Książki śledzi 4097 zarejestrowanych użytkowników (stan na 23 maja 2016). Firma nie ma konta w portalu YouTube, a jego konto w Google+ jest obserwowane tylko przez 157 użytkowników. Sklep internetowy ma bardzo bogatą ofertę nieograniczoną tylko do książek, można tu także kupić płyty muzyczne, filmy, artykuły papiernicze, zabawki i gry. Jednak nadal książki stanowią główną ofertę sklepu internetowego. Dla klientów przygotowano 39 kategorii książek, do których należą np. bibliotekoznawstwo, literatura dla młodzieży, fantastyka, ezoteryka, literatura faktu, militaria i wojskowość, poezja i dramat, religia, romanse czy sport. Oferta obejmuje również podręczniki szkolne. W tej księgarni informacja o książce zawiera tytuł, autora, wydawcę, datę wydania, opis fizyczny książki – liczbę stron i wymiary oraz kategorie do których została przypisana. Przydatny dla użytkownika jest także skrócony opis książki, odsyłacze do innych książek autora oraz podobne książki z tej samej kategorii. Można przeczytać również pełny opis wybranej pozycji, a także recenzje użytkowników.

---

<sup>30</sup> Ł. Gołębiowski, K. Frołow, *Rynek książki w Polsce 2009 : dystrybucja*, Warszawa 2009, s. 195.

## MERLIN.PL – ASORTYMENT

Księgarnia Merlin powstała w 1998 roku. Jej właścicielem do 2004 roku było Wydawnictwo Prószyński i S-ka<sup>31</sup>. Od 2006 roku firma działa jako spółka akcyjna<sup>32</sup>. Merlin na początku swojej działalności skupiał się przede wszystkim na książkach, ale po kilku latach rozszerzył asortyment o filmy, płyty muzyczne i gry. Powstanie sklepu wiązało się z wydawnictwem Prószyński i S-ka i czterema jego założycielami – Mieczysławem Prószyńskim, Jackiem Hermanem-Iżyckim, Tadeuszem Winkowskim, Zbigniew Sykulskim<sup>33</sup>. Szczególnie Sykulski przyczynił się do rozwoju Merlina. Dzięki niemu postanowiono otworzyć sklep wirtualny. Skłoniła go do tego wizyta w amerykańskim Amazonie i zafascynowanie szybką dostawą produktu. Wybrał też nazwę, która została zaczerpnięta z legendy o królu Arturze.

Początki spółki były trudne. W Polsce nie było wielu księgarni internetowych ani innych sklepów wirtualnych, a Internet dopiero się rozwijał. Problemem stało się zdobycie odpowiedniego oprogramowania do prowadzenia handlu w sieci. Ponieważ nie można go było kupić, należało oprogramowanie zaprojektować. Innym problemem były metody płatności w Internecie. Polacy wciąż nie ufali płatnościom kartą kredytową. Merlin jako pierwszy wprowadził płatność przy odbiorze oraz potwierdzone przez e-mail. Innym problemem początkującego sklepu internetowego był brak odpowiedniego miejsca do prowadzenia handlu. Początkowo do dyspozycji pracowników Merlina był jeden pokój. W siedzibie wydawnictwa Prószyński i S-ka wieczorami pakowano zamówienia. Mimo ogromnego wkładu pracy i pieniędzy właścicieli, po kilkunastu miesiącach, firma stanęła przed wizją bankructwa. Był to ciężki okres dla handlu internetowego, nie tylko dla omawianego przykładu, ale także dla innych. Merlin prawie został sprzedany, ale ostatecznie do tego nie doszło.

Konieczność odsprzedania części prasowej Prószyński i S-ka doprowadziła do tego, że czterej wspólnicy postanowili podzielić spółkę. Zbigniew Sykulski zajął się Merlinem, jako że był głównym pomysłodawcą jego powstania. W 2006 roku został też Przewodniczącym Rady Nadzorczej księgarni Merlin. W wyglądzie strony WWW i funkcjach widać wiele inspiracji z Amazona, ale nie tylko on korzystał z tych rozwiązań, robili to także Empik i Świat Książki. Przez wiele lat Merlin był największym sklepem internetowym z książkami, który nie ograniczał się wyłącznie do Polski, ale wysyłał zamówienia również za granicę. Innowacją

---

<sup>31</sup> Ł. Gołębiowski, *Rynek książki w Polsce 2006 : dystrybucja*, Warszawa 2006, s. 206.

<sup>32</sup> Tamże.

<sup>33</sup> P. Stasiak, *Zbigniew Sykulski – twórca Merlina : Niebanalnie, wirtualnie*, „Polityka” 2009, [online] <http://www.polityka.pl/tygodnikpolityka/rynek/227300,1,zbigniew-sykulski---tworca-merlina.read> [dostęp: 28.06.2016].

wprowadzoną przez niego jest informowanie klientów o nowościach i zapowiedziach. Obecnie firma wspiera różne akcje promujące czytelnictwo, np. Cała Polska Czyta Dzieciom, Światowy Dzień Książki.

W kwietniu 2015 roku Merlin miał problemy z dostawcami, które były spowodowane opóźnieniami w należnościach. Było kilka ofert wykupienia firmy. Ostatecznie wszystkie warunki konieczne do podpisania umowy dotyczącej przejęcia Merlina spełniła firma Topmall. Dnia 27 listopada 2015 roku umowę podpisano<sup>34</sup>. Topmall to firma, która prowadzi największy sklep internetowy na Ukrainie, czyli Topmall.ua<sup>35</sup>. Na początku grudnia 2015 roku sprzedaż poprzez stronę internetową Merlin.pl została wstrzymana. 28 grudnia 2015 roku Merlin złożył wniosek o upadłość. Sklep internetowy uruchomiono ponownie w marcu 2016 roku. Asortyment zmniejszył się. W chwili obecnej nie ma w jego ofercie książek elektronicznych, choć można je było kupić w poprzedniej wersji sklepu. Trwają prace nad ich przywróceniem do sprzedaży.

Merlin promuje się poprzez popularne obecnie portale społecznościowe, a w szczególności na Facebooku. Udostępnia tam oprócz informacji o nowościach i promocjach także zabawne obrazki oraz zdjęcia z organizowanych wydarzeń. W serwisie Twitter jest zarejestrowany, ale ostatniego posta dodał w lipcu 2015 roku. W serwisie YouTube, mimo posiadanego konta, ostatni raz był aktywny rok temu. Po ponownym otwarciu sklepu internetowego Merlin ograniczył asortyment księgarni. Obecnie dzieli się on na pięć działów: Książki, Muzyka, Filmy, Zabawki, Uroda. W swojej bazie na dzień 4 czerwca 2016 miał zarejestrowanych 67 413 książek, podzielonych na prawie 60 kategorii. Można wybierać spośród książek o różnej tematyce, np. dramaty, edukacja przedszkolna, encyklopedie i słowniki, filologia, książki obcojęzyczne, literatura piękna obca i polska, obyczajowe, romanse, polityka, sport i wypoczynek, sztuka.

Strona nie posiada wyszukiwania zaawansowanego, ale użytkownik serwisu może zawęzić swoje wyniki dzięki filtrom, takim jak cena, nośnik (druk, CD, Druk/CD, Druk/DVD, Artykuły papierne czy Druk) oraz kategorie. W ofercie są również audiobooki. Na razie nie ma w katalogu eBooków, zostaną wprowadzone w późniejszym czasie. Po wybraniu jednej kategorii wyświetlane są podkategorie. Strona z opisem książki zawiera podstawowe

---

<sup>34</sup> *Topmall uratuje Merlin.pl*, [online]

<http://www.portalspozywczy.pl/handel/wiadomosci/topmall-uratuje-merlin-pl,122441.html> [dostęp: 28.06.2016].

<sup>35</sup> *Topmall zajmie się odbudową sklepu internetowego Merlin.pl*, [online]

<http://www.pb.pl/4373534,47174,topmall-zajmie-sie-odbudowa-sklepu-internetowego-merlin-pl> [dostęp: 29.06.2016].

informacje, takie jak autor, wydawnictwo, kategorie i opis. W zakładce „Informacje o produkcie” można zapoznać się z jej numerem katalogowym, datą premiery, nośnikiem, liczbą stron czy rodzajem oprawy. Można też przeczytać recenzje wybranego produktu lub sprawdzić opcje dostawy. Wzorem innych sklepów wirtualnych serwis proponuje inne książki z tej samej kategorii oraz inne książki tego autora.

W osobnych zakładkach e-księgarnia wyświetla bestsellery i zapowiedzi. Nie dotyczą one tylko książek ale wszystkich produktów dostępnych w ofercie Merlina. Istnieje możliwość zawężenia wyników do samych książek i odpowiednich kategorii.

## HANDEL KSIĄŻKAMI ELEKTRONICZNYMI W KSIĘGARNI INTERNETOWEJ VIRTUALO

Virtualo.pl (dalej: Virtualo) to e-księgarnia, która handluje tylko książkami elektronicznymi oraz audiobookami. Jej siedziba znajduje się w Warszawie przy ulicy Marszałkowskiej 104/122. Jest to e-sklep ogólnosortymentowy, który ma największą w Polsce ofertę ebooków z dziedziny akademickich, w liczbie 400<sup>36</sup>. E-księgarnia powstała w 2008 roku. Stanowi obecnie księgarnię z największą ilością książek elektronicznych w Polsce, a jego oferta wynosi ponad 90 tys. produktów, w tym około 1 tys. audiobooków oraz ponad 20 tys. ebooków w języku polskim oraz 65 tys. e-książek obcojęzycznych<sup>37</sup>. Na swoich kontach w portalach społecznościowych informuje o promocjach i rabatach w e-księgarni, a także umieszcza zapowiedzi książkowe oraz recenzje.

E-sklep prowadzi handel ebookami w ponad 30 dziedzinach, takich jak: duchowość i religia, kryminał i sensacja, literatura faktu, naukowe i akademickie, poezja, powieść, prawo i podatki, publicystyka, społeczeństwo czy zdrowie i uroda. Wyszukiwanie można zawęzić do autora, tłumacza, ceny lub formatu. W tym sklepie ebooki są sprzedawane w trzech formatach: MOBI, PDF, EPUB. Dostępne są też ebooki darmowe. Opis książki elektronicznej zawiera tytuł i autora, format, język tekstu, ISBN, datę wydania, rozmiar pliku czy zabezpieczenie ebooka. Można przeczytać kilka darmowych stron z książki lub pobrać je na swój komputer. Ciekawą propozycją jest funkcja „Zamawiam na prezent”, umożliwia ona przesłanie wybranej książki elektronicznej bądź audiobooka wskazanej osobie.

---

<sup>36</sup> R. Kłosiński, M. Roźniakowska-Kłosińska, *Wirtualny świat ebooków a analogowa rzeczywistość*, [online] [http://repozytorium.p.lodz.pl/bitstream/handle/11652/754/Wirtualny\\_swiat\\_ebookow\\_RozniakowskaKlosinska\\_2010.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repozytorium.p.lodz.pl/bitstream/handle/11652/754/Wirtualny_swiat_ebookow_RozniakowskaKlosinska_2010.pdf?sequence=1&isAllowed=y) [dostęp: 28.06.2016].

<sup>37</sup> *Empik Group Virtualo*, [online] <http://empikgroup.com/grupa-empik/virtualo-pl/> [dostęp: 29.06.2016].

Księgarnie internetowe i e-commerce są bardzo popularne na świecie. Trend ten dotarł do Polski już w latach 90. XX wieku. Polskie księgarnie internetowe rozwijają się i zyskują nowych zwolenników. Wraz z popularyzacją takiej formy handlu rosną oczekiwania klientów oraz sortyment e-sklepów. Udoskonalane są metody zabezpieczania danych oraz transakcji, żeby zakupy w sieci stały się bezpieczniejsze. Księgarnie dbają także o to, by dostarczane do użytkowników książki były dobrej jakości, niezniszczone, co nie zawsze się udaje. Empik jest w chwili obecnej potentatem na rynku książek, lecz wysokie ceny i konflikty z dostawcami mogą doprowadzić do tego, że klienci będą kupować w tańszych sklepach książek. E-księgarnie Bonito czy Gandalf, mogą stanowić konkurencję dla Empiku. Ważne, aby księgarnie dbały o jakość produktów oraz o to by klienci mogli znaleźć coś interesującego dla siebie w atrakcyjnych cenach, a także aby zamówiony towar był dostarczony w jak najkrótszym czasie.