

# Magdalena Janas

---

## Bibliotekarz a użytkownik: możliwości nakreślenia relacji na podstawie wypowiedzi uczestników forum internetowego

---

Bibliotheca Nostra : śląski kwartalnik naukowy nr 2, 68-80

---

2015

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej [bazhum.muzhp.pl](http://bazhum.muzhp.pl), gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

## **BIBLIOTEKARZ A UŻYTKOWNIK: MOŻLIWOŚCI NAKREŚLENIA RELACJI NA PODSTAWIE WYPOWIEDZI UCZESTNIKÓW FORUM INTERNETOWEGO**

**P**rocesy komunikacyjne podlegają nieustannym zmianom. Obecnie najistotniejszym nośnikiem zmiany cywilizacyjnej wydaje się być Internet, dzięki któremu wydatnie przeobraża się przestrzeń społeczna. Sieć internetowa umożliwia nie tylko przepływ informacji, ale również przekaz wartości i wzorów kulturowych. Można zaryzykować stwierdzenie, iż głównym celem korzystania z Internetu stało się nie wyszukiwanie informacji, ale nawiązywanie kontaktów i kształtowanie relacji społecznych.

Aktualnie komunikacja w Internecie rozgrywa się najczęściej na Facebooku, którego używa już ponad miliard osób z całego świata (Facebook, 2015). Procesowi komunikowania się w cyberprzestrzeni służą jednak zróżnicowane środowiska internetowe. Patricia Wallace do podstawowych zaliczyła pocztę elektroniczną, forum dyskusyjne i grupy dyskusyjne, synchroniczne rozmowy na kanałach IRC, MUD, metaświaty, a także interaktywne przesyłanie dźwięku i obrazu (2003, s. 12–17). Innej klasyfikacji sposobów komunikowania się w Internecie dokonał Peter J. Murray. Podzielił on komunikację na jednostronną, odbywającą się poprzez strony WWW, bazy danych, prasę internetową oraz interaktywną, która przybiera dwie formy:

- asynchroniczną: poczta elektroniczna, listy dyskusyjne, grupy dyskusyjne, blogi, fora
- synchroniczną: komunikatory, telefonia internetowa, czaty, gry, IRC oraz wideokonferencje (Sobczyk, 2008, s. 53).

### **Internet jako środowisko badań**

Internet przeniknął do większości obszarów ludzkiej aktywności. W nim uczymy się, rozmawiamy, kupujemy oraz realizujemy transakcje biznesowe. Jak pisze Magdalena Miotk-Mrozowska „taka sytuacja wymu-

siła na przedstawicielach nauk społecznych znaczną weryfikację dotychczasowych teorii i wyników badań” (2009, s. 9). Kanadyjski profesor marketingu Robert V. Kozinets zauważa, iż „badacze społeczni coraz częściej dochodzą do wniosku, że nie będą w stanie prawidłowo zrozumieć wielu z najważniejszych przejawów życia społecznego i kulturowego bez włączenia w obszar swych analiz Internetu oraz zapośredniczonych przez komputer form komunikacji” (2012, s. 15).

Jak odnotowują Dorota Król i Anna Mieszkowska „w życiu codziennym postępowanie ludzi jest zahamowane przez wiele czynników, takich jak normy społeczne czy lęk przed oceną innych osób. Zachowanie w Internecie jest w dużej mierze rozhamowane, czyli pozbawione tych ograniczeń” (2009, s. 53). P. Wallace zauważyła, że anonimowość „w istotny sposób wpływa na nasze zachowania i sprzyja pozbyciu się zahamowań” (2005, s. 17). Internet wyzwala niespotykaną do tej pory szczerość, zatem komunikacja w Internecie bywa też bardziej osobista niż rozmowa prowadzona na żywo. Osoby poddane badaniu tradycyjnemu będą raczej udzielać odpowiedzi zgodnych z ogólnie przyjmowanymi normami społecznych (Szpunar, 2010, s. 80), gdyż bezpośredni kontakt z osobą prowadzącą badanie niejednokrotnie wywołuje u respondentów uczucie skrępowania, a nawet wstydu. Natomiast Internet, zapewniając poczucie anonimowości i bezpieczeństwa, umożliwia zebranie bardziej wiarygodnych danych.

Internet nie jest naturalnie idealnym środowiskiem dla badaczy. Narzeczanie internetowe są trudne do analizy, gdyż wątkom brak spójności, ale są też bardziej interesujące i wnoszą do problematyki badawczej zagadnienia, których badacz początkowo w ogóle nie zauważał. Badaniom w sieci zarzuca się „niską jakość, nieprzestrzeganie standardów metodologicznych oraz niski stopień reprezentatywności” (Szpunar, 2010, s. 9). W cyberprzestrzeni postrzeganie „rozmówcy” opiera się bowiem wyłącznie na tekście, a informacje o podstawowych danych, takich jak wiek, czy płeć, da się uzyskać wyłącznie na podstawie analizy komunikatu tekstowego. Przeprowadzając badania, należy mieć na uwadze, iż społeczność internautów znacząco różni się pod względem demograficznym, społecznym i psychologicznym od osób nieposługujących się Internetem. Warto także pamiętać, że Internet stwarza okazję do autokreacji czy przybierania fałszywej tożsamości. W trakcie badania pojawia się także istotny problem natury etycznej – anonimowość osoby badanej i poufność danych. Osoba jest uważana za anonimową, jeśli „badacz lub inne osoby nie potrafią powiązać konkretnych informacji z konkretnymi osobami badanymi” (Frankfort-Nachmias, Nachmias, 2001, s. 102). Poufność zaś oznacza, że „informacje identyfikujące osoby badane nie będą upubliczniane” (Frankfort-Nachmias, Nachmias, 2001 s. 103). Liczne wątpliwości pojawiają się również podczas wykorzystywania treści dostępnych w Internecie. Przeprowadzenie obserwacji na czacie, wywiadu w portalu społecznościowym,

czy też analizy treści bloga lub forum dyskusyjnego powinno być poprzedzone uzyskaniem zgody internautów na korzystanie z ich wypowiedzi. Zwyczajowe zasady etyczne określają jednak, że badacz obserwujący ludzi w miejscach publicznych nie ma obowiązku uzyskiwania od nich zgody. Dlatego też Roger Wimmer i Joseph Dominick są zdania, że analiza bierna prowadzona na stronach internetowych, blogach czy forach dyskusyjnych dostępnych publicznie dopuszcza dowolną analizę i cytowanie bez zgody właściciela witryny. Przystępując do analizy forum dyskusyjnego, należy zwrócić uwagę, czy jest ono dostępne dla wszystkich, czy wysłanie postu wymaga rejestracji i logowania się, czy na stronie www znalazło się zastrzeżenie, iż nie wolno publikować umieszczonych na niej treści, a także czy uczestnicy danego forum spodziewają się prywatności (Wimmer, Dominick, 2008, s. 116). Uzyskanie zgody administratora czy moderatora forum, czy nawet wszystkich członków forum, na korzystanie z treści tam zawartych jest natomiast wskazane, gdy dyskusja dotyczy spraw kontrowersyjnych czy intymnych (Frankfort-Nachmias, Nachmias, 2001, s. 99).

### **Forum dyskusyjne**

Jednym z najbardziej popularnych środowisk porozumiewania się w Internecie są fora dyskusyjne. W *Słowniku terminologii medialnej* forum dyskusyjne określone zostało jako „usługa na stronach WWW umożliwiająca wszystkim użytkownikom wpisywanie własnych wiadomości lub opinii oraz komentowanie wiadomości lub opinii innych użytkowników” (Pisarek, 2006, s. 61). Za pomocą wiadomości – tzw. postów, grupowanych w wątki według tematów, realizowana jest komunikacja asynchroniczna w trybie tekstowym. Oznacza to, że między wysłaniem wiadomości a reakcją na nią występuje wyraźne odroczenie czasowe, czyli latencja (Naruszewicz-Duchlińska, 2011, s. 290).

Fora dyskusyjne „stanowią wspólnotę wybieraną świadomie i dobrowolnie, o charakterze czasowym uwarunkowaną afektywnym zaangażowaniem jej członków, a nie tradycyjnym kryterium przestrzennym” (Naruszewicz-Duchlińska, 2011, s. 338). Czynnikiem zespalaającym użytkowników jest przedmiot ich zainteresowań. Celem, dla którego zawiązuje się wspólnoty tego typu, jest chęć wzajemnego zrozumienia, dzielenie się wiedzą, wyjaśnianie i instruktaż. Dla hobbystów i pasjonatów Internet to ogromne źródło wiedzy oraz szansa na odnalezienie osób podzielających ich zainteresowania. Grupy dyskusyjne pełnią więc funkcję integrującą. „Dłuższa w nich koegzystencja nieuchronnie prowadzi do nawiązania więzi z innymi internautami i poczucia przynależności do danego gremium” (Naruszewicz-Duchlińska, 2011, s. 339).

## Forum „Książki”

Celem badania o charakterze rozpoznawczym było zaprezentowanie jednej z wielu możliwości jakie stwarza Internet w badaniach bibliotekoznawczych. Przyniosło ono wstępną wiedzę na temat wyobrażenia jakie użytkownicy forum posiadają o bibliotekarzach jako grupie zawodowej. Ze względu na wspomnianą już wcześniej anonimowość Internetu oraz możliwość pozyskania swobodnych i spontanicznych wypowiedzi uznano, iż najbardziej odpowiednim źródłem danych będą wypowiedzi internautów zamieszczone na forum internetowym. Jak już wcześniej wspomniano, badacze Internetu często zwracają uwagę na możliwość kreowania fałszywej osobowości przez internautów. W przypadku omawianego tematu trudno byłoby jednak znaleźć uzasadnienie dla opisywania fikcyjnych osób i wydarzeń, dlatego przyjęto założenie, że wszystkie odnalezione na forach wypowiedzi są prawdziwe.

Kryterium wyboru stanowiła tematyka forum, liczba znajdujących się na nim wypowiedzi na temat bibliotek i bibliotekarzy, oraz możliwość wykorzystania zamieszczonych tam informacji. Analiza postów internautów obejmowała lata 2003–2013 i dotyczyła wypowiedzi członków forum „Książki” w serwisie Gazeta.pl, zgrupowane w dziewięciu wątkach, liczących razem ok. 350 postów. Forum „Książki” jest forum publicznym, wypowiedzi są archiwizowane oraz świadomie udostępniane, dzięki czemu możliwe stało się cytowanie postów. Ponadto jest to platforma komunikacji miłośników książki, osób często korzystających z usług bibliotek, których opinie oparte są na wielokrotnych wizytach w bibliotece i obserwacjach postaw bibliotekarzy. Forum charakteryzuje się dużą aktywnością, codziennie pojawia się na nim kilka nowych wątków i kilkadziesiąt wpisów, posiada dużą liczbę zarejestrowanych uczestników. Wypowiedzieć można się na nim bez rejestracji, jako tzw. gość lub jako stały uczestnik, po wypełnieniu formularza i założeniu konta e-mailowego na portalu Gazeta.pl. Członkowie forum nie są zespołem homogenicznym, lecz tworzą przypadkową grupę. Pochodzą z różnych części kraju, są w różnym wieku, różnej płci, wykonują rozmaite zawody. Łączy ich jednak zamiłowanie do lektury oraz obyczaj korzystania z bibliotek.

Cytowane wypowiedzi są często bardzo obszerne, plastyczne i sugestywne, dlatego przeważnie zamieszczono jedynie fragment wypowiedzi. W niektórych tylko przypadkach wypowiedzi zacytowane zostały w całości. Pod każdym przytoczonym postem autor (lub autorka) podała nick, którym posłużył się uczestnik forum. Problemem, okazała się forma wpisów – często występujący brak polskich znaków, oraz liczne błędy. Dla poprawienia czytelności poprawiono więc pisownię zgodnie z polskimi normami, jak również usunięto tzw. „emotikony”, czyli znaki obrazujące emocje.

W niniejszej analizie nie pojawiają się dane ilościowe, a wszelkie informacje o częstościach mają charakter poglądowy. Wyniki badania nie pretendują do reprezentacji opinii użytkowników bibliotek na temat bibliotekarzy. W doborze postów kierowano się dążeniem do przedstawienia kilku zagadnień. Rozpatrując wypowiedzi członków forum uznano, że można wyodrębnić wśród nich trzy elementarne grupy: kompetencje bibliotekarzy, kultura i cechy osobowości bibliotekarzy, oraz przyczyny wyboru zawodu bibliotekarza.

Niekompetencja pracowników bibliotek niejednokrotnie wywoływała silną irytację forumowiczów. Opisane przez nich sytuacje spowodowane były m.in. nieznamomością literatury, brakiem erudycji oraz niskim poziomem wiedzy fachowej.

Pani w bibliotece dziś sprawiła ze mnie trochę przytkało. Zapytałam mianowicie o Kunderę,... a pani na to: „Hm. Nie znam... a to amerykański pisarz?”<sup>1</sup> (dita.von.teese); W mojej osiedlowej [brakuje] pani bibliotekarki kompetentnej, tzn. czytającej od czasu do czasu książki.[...] Książki powkładane w najdziwniejsze miejsca, tak na oko, bo pani nie orientuje się kompletnie w literaturze. Byłam kiedyś świadkiem, jak polecała *Zbrodnię i karę* pewnej blondynce, która przyszła po jakiś kryminał. W zasadzie miała rację (mariareis)<sup>2</sup>.

Poszłam do biblioteki jak co tydzień, widzę siedzi nowy, młody pracownik. Pytam go czy są na stanie jakieś książki ostatniego noblisty w dziedzinie literatury – on nic, za chwilę pyta jakie nazwisko – literuję. On wpisuje do kompa i pyta jak dalej ów się nazywa. Dla mnie to był SZOK. Biblioteka w mieście średniej wielkości. Nie po raz pierwszy mi się to zdarzyło... (gretchen25)<sup>3</sup>.

Ja znalazłem kiedyś *Święty Graal, święta krew* w regale »Polityka«. Założyłem naiwnie, że to lekka pomyłka i przejrzałem fiszki w katalogu. To nie była pomyłka!” (3promile)<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> dita.von.teese (2009). Pani w bibliotece. W: Książki – Forum dyskusyjne. (Gazeta.pl). Pobrane 21 października 2015, z: [http://forum.gazeta.pl/forum/w,151,92120775,92120775,pani\\_w\\_bibliotece.html](http://forum.gazeta.pl/forum/w,151,92120775,92120775,pani_w_bibliotece.html)

<sup>2</sup> mariareis (2006). Re: Czego wam brakuje w Bibliotekach. W: Książki – Forum dyskusyjne. (Gazeta.pl). Pobrane 21 października 2015, z: .(2010). 005). . . .pl/forum/w,1Bibliotekach [http://forum.gazeta.pl/forum/w,151,41727331,41787038,Re\\_Czego\\_wam\\_brakuje\\_w\\_Bibliotekach\\_.html](http://forum.gazeta.pl/forum/w,151,41727331,41787038,Re_Czego_wam_brakuje_w_Bibliotekach_.html)

<sup>3</sup> gretchen25 (2010). Biblioteka Miejska Szok. W: Książki – Forum dyskusyjne. (Gazeta.pl). Pobrane 21 października 2015, z: [http://forum.gazeta.pl/forum/w,151,118390173,118390173,Biblioteka\\_Miejska\\_szok.html](http://forum.gazeta.pl/forum/w,151,118390173,118390173,Biblioteka_Miejska_szok.html)

<sup>4</sup> 3promile (2006). Re: Czego wam brakuje w Bibliotekach. W: Książki – Forum dyskusyjne. (Gazeta.pl). Pobrane 21 października 2015, z: [http://forum.gazeta.pl/forum/w,151,41727331,41787262,Re\\_Czego\\_wam\\_brakuje\\_w\\_Bibliotekach\\_.html](http://forum.gazeta.pl/forum/w,151,41727331,41787262,Re_Czego_wam_brakuje_w_Bibliotekach_.html)

Brakuje też „umiejętności tworzenia księgozbioru; zakupy są nieprzemyślane” (nutta)<sup>5</sup>.

Znam bliżej jedną bibliotekę – kupują tam byle co, co im w ręce wpadnie, co im hurtownik przywiezie; zupełnie nie orientują się w czytelnicznych wymaganiach, w nowościach rynkowych, w pozycjach głośnych i pożądanych (veera)<sup>6</sup>.

Innym problemem okazała się opieszałość w wykonywaniu obowiązków bibliotekarskich.

Brakuje szybkości w dodawaniu zakupionych książek do katalogu. Czy to musi rzeczywiście zajmować 2 lata czy rok? Moim zdaniem na takie opóźnienia nie ma usprawiedliwienia (klnga)<sup>7</sup>.

Czytelnikom przeszkadzały też nieetyczne zachowania.

Kiedys mojej teściowej in spe, starszej pani, wykształconej i odcytanej, która chciała wypożyczyć Masłowską bibliotekarka ODRADZAŁA, mówiąc, że to GŁUPIA książka i „nie będzie się pani podobać”. Wg kodeksu bibliotekarskiego to grzech nr 1! Absolutnie nie wolno takich rzeczy robić. (morgen.stern)<sup>8</sup>.

...Wszystkie nowości czytają najpierw pracownicy, ich rodziny, przyjaciele oraz krewni i znajomi królika. (monikate)<sup>9</sup>.

Po tych oskarżycielskich postach część forumowiczów apelowała o wyrozumiałość dla bibliotekarzy. Niejednokrotnie bowiem atak następował w wyniku nieznamomości specyfiki zawodu. Lepiej zorientowani użytkownicy bibliotek zdawali sobie sprawę, iż bibliotekarz to nie „żywy katalog” i że niekiedy wymagania czytelników wobec bibliotekarzy były wygórowane.

<sup>5</sup> nutta (2006). Re: Czego wam brakuje w Bibliotekach. W: Książki – Forum dyskusyjne. (Gazeta.pl). Pobrane 21 października 2015, z: [http://forum.gazeta.pl/forum/w,151,41727331,41760988,Re\\_Czego\\_wam\\_brakuje\\_w\\_Bibliotekach\\_.html](http://forum.gazeta.pl/forum/w,151,41727331,41760988,Re_Czego_wam_brakuje_w_Bibliotekach_.html)

<sup>6</sup> veera (2006). Re: Czego wam brakuje w Bibliotekach. W: Książki – Forum dyskusyjne. (Gazeta.pl). Pobrane 21 października 2015, z: [http://forum.gazeta.pl/forum/w,151,41727331,41769572,Re\\_Czego\\_wam\\_brakuje\\_w\\_Bibliotekach\\_.html](http://forum.gazeta.pl/forum/w,151,41727331,41769572,Re_Czego_wam_brakuje_w_Bibliotekach_.html)

<sup>7</sup> klnga (2006). Re: Czego wam brakuje w Bibliotekach. W: Książki – Forum dyskusyjne. (Gazeta.pl). Pobrane 21 października 2015, z: [http://forum.gazeta.pl/forum/w,151,41727331,42267719,Re\\_Czego\\_wam\\_brakuje\\_w\\_Bibliotekach\\_.html](http://forum.gazeta.pl/forum/w,151,41727331,42267719,Re_Czego_wam_brakuje_w_Bibliotekach_.html)

<sup>8</sup> morgen\_stern (2005). Re: biblioteki, bibliotekarki...nauka czytania. W: Książki – Forum dyskusyjne. (Gazeta.pl). Pobrane 21 października 2015, z: [http://forum.gazeta.pl/forum/w,151,28080031,28097447,Re\\_biblioteki\\_bibliotekarki\\_nauka\\_czytania.html](http://forum.gazeta.pl/forum/w,151,28080031,28097447,Re_biblioteki_bibliotekarki_nauka_czytania.html)

<sup>9</sup> monikate (2010). Re: Książki z biblioteki:(. W: Książki – Forum dyskusyjne. (Gazeta.pl). Pobrane 21 października 2015, z: [http://forum.gazeta.pl/forum/w,151,113959155,113995877,Re\\_Ksiazki\\_z\\_biblioteki\\_.html](http://forum.gazeta.pl/forum/w,151,113959155,113995877,Re_Ksiazki_z_biblioteki_.html)

A ja mam pytanie – czy bibliotekarz to chodzący katalog wydawniczy? Chyba nie... Bibliotekarz powinien umieć znaleźć interesujące czytelnika informacje w katalogu bibliotecznym, bądź innych źródłach informacji, ale nie musi mieć wszystkiego opanowanego pamięciowo (to nie komputer z określoną bazą danych). I to, że nie zna od ręki odpowiedzi na zadane pytanie lub czytuje inną literaturę niż czytelnicy jego biblioteki nie oznacza, że jest niekompetentny. Jego kompetencja polega m.in. żeby wiedzieć gdzie i jak znaleźć odpowiednią informację (wil-li)<sup>10</sup>.

Kompetentna i pracująca z pasją bibliotekarka niedużej osiedlowej/gminnej biblioteki to ktoś, kto orientuje się w nowych kryminałach, wie, jaki romans historyczny polecić emerytce i gdzie leżą poradniki. Znajomość Kundery nie jest jej w niczym potrzebna i nijak nie świadczy o dobrym lub złym wyborze zawodu. (a\_m)<sup>11</sup>.

...a dlaczego uważasz, że bibliotekarz powinien odpowiedzieć z sensem na pytanie o tanatologię francuska? (no chyba, że to tytuł konkretnej książki) on ukończył bibliotekoznawstwo, a nie kulturoznawstwo, więc czemu wymagasz od niego dogłębnej znajomości wszystkich książek w bibliotece (kubissimo)<sup>12</sup>.

Szczęśliwie jednak pod adresem pracowników bibliotek pojawiały się też pochwały.

... mnie raz pani zapytała o opinię na temat niszowej książki, którą właśnie oddawałam, ponieważ chciała być zorientowaną w temacie i co powiedzieć innym ewentualnym czytelnikom a sama jeszcze nie zdążyła jej przeczytać” (opty2)<sup>13</sup>.

W moim mieście były trzy biblioteki. ...W większości panie te były miłe, wiedziały, które książki stoją na których półkach, orientowały się w najnowszych trendach... Bibliotekarki nie kpily jawnie z czytelników pożyczających szmirowate książki, ani nie wychwalały gustów tych, którzy wybie-

---

<sup>10</sup> wil-li (2010). Re: Biblioteka Miejska – szok. W: Książki – Forum dyskusyjne. (Gazeta.pl). Pobrane 21 października 2015, z: [http://forum.gazeta.pl/forum/w,151,118390173,118530938,Re\\_Biblioteka\\_Miejska\\_szok.html](http://forum.gazeta.pl/forum/w,151,118390173,118530938,Re_Biblioteka_Miejska_szok.html)

<sup>11</sup> a\_m (2009). Re: pani w bibliotece. W: Książki – Forum dyskusyjne. (Gazeta.pl). Pobrane 21 października 2015, z: [http://forum.gazeta.pl/forum/w,151,92120775,92148627,Re\\_pani\\_w\\_bibliotece.html](http://forum.gazeta.pl/forum/w,151,92120775,92148627,Re_pani_w_bibliotece.html)

<sup>12</sup> kubissimo (2005). Re: bibliotekarze? W: Książki – Forum dyskusyjne. (Gazeta.pl). Pobrane 21 października 2015, z: [http://forum.gazeta.pl/forum/w,151,28080031,28169464,Re\\_bibliotekarze\\_.html](http://forum.gazeta.pl/forum/w,151,28080031,28169464,Re_bibliotekarze_.html)

<sup>13</sup> opty2 (2009). Re: pani w bibliotece. W: Książki – Forum dyskusyjne. (Gazeta.pl). Pobrane 21 października 2015, z: [http://forum.gazeta.pl/forum/w,151,92120775,92144122,Re\\_pani\\_w\\_bibliotece.html](http://forum.gazeta.pl/forum/w,151,92120775,92144122,Re_pani_w_bibliotece.html)



rali tomy z literaturą najwyższego lotu. Panie pracujące w bibliotece były świadome rangi misji, którą wypełniały... (chaucer)<sup>14</sup>.

... niedawno przyszedłem z karteczką z zanotowanym spisem interesujących mnie lektur. Okazało się, że większości nie ma w zasobach. A miła pani bibliotekarka wzięła ode mnie moją karteczkę do skserowania. Wie pan – mówi – chcemy wiedzieć co nasi czytelnicy chcą czytać i postaramy się w miarę możliwości uzupełniać naszą bibliotekę. Już w dwóch przypadkach okazało się to prawdą.” (griszah)<sup>15</sup>.

Zdaniem forumowiczów wiele do życzenia pozostawiał sposób zachowania się bibliotekarzy, ich złe maniery oraz nieuprzejme traktowanie czytelników:

w jednej z „moich” bibliotek pracuje takie dziewczę, które zawsze wygląda, jakby za chwile miało eksplodować. chroniczny PMS ;) strach o cokolwiek zapytać, a nie daj boże cos przetrzymać” (kubissimo)<sup>16</sup>.

Brakuje „uprzejmych bibliotekarek, takich które nie mówią do ciebie per kochanie”. (anggosia1)<sup>17</sup>.

Brakuje miłych, uprzejmych, uczynnych... Te, na które trafiam są nieludzkie w moim odczuciu. I jak mówi mój profesor od literatury „Te kobiety paradoksalnie – robią wszystko, żeby człowiekowi książki NIE pożyczyć, a jasna cholera po to tam siedzą” (Aleksandra)<sup>18</sup>.

W jednej bibliotece traktują mnie jak gó..arza, pyskując i mając do mnie pretensje dosłownie o wszystko. W drugiej uprzejma pani nie pozwala mi wypożyczać książek, które wg niej są nie dla mnie (Myszor)<sup>19</sup>.

<sup>14</sup> chaucer (2005). Re: biblioteki, bibliotekarki...nauka czytania. W: Książki – Forum dyskusyjne. (Gazeta.pl). Pobrane 21 października 2015, z: [http://forum.gazeta.pl/forum/w,151,28080031,33678710,Re\\_biblioteki\\_bibliotekarki\\_nauka\\_czytania.html](http://forum.gazeta.pl/forum/w,151,28080031,33678710,Re_biblioteki_bibliotekarki_nauka_czytania.html)

<sup>15</sup> griszah (2005). Re: Czego wam brakuje w Bibliotekach? W: Książki – Forum dyskusyjne. (Gazeta.pl). Pobrane 21 października 2015, z: [http://forum.gazeta.pl/forum/w,151,41727331,41949820,Re\\_Czego\\_wam\\_brakuje\\_w\\_Bibliotekach\\_.html](http://forum.gazeta.pl/forum/w,151,41727331,41949820,Re_Czego_wam_brakuje_w_Bibliotekach_.html)

<sup>16</sup> kubissimo (2005). Re: biblioteki, bibliotekarki...nauka czytania. W: Książki – Forum dyskusyjne. (Gazeta.pl). Pobrane 21 października 2015, z: [http://forum.gazeta.pl/forum/w,151,28080031,28080476,Re\\_biblioteki\\_bibliotekarki\\_nauka\\_czytania.html](http://forum.gazeta.pl/forum/w,151,28080031,28080476,Re_biblioteki_bibliotekarki_nauka_czytania.html)

<sup>17</sup> anggosia1 (2005). Re: Czego wam brakuje w Bibliotekach? W: Książki – Forum dyskusyjne. (Gazeta.pl). Pobrane 21 października 2015, z: [http://forum.gazeta.pl/forum/w,151,41727331,42318803,Re\\_Czego\\_wam\\_brakuje\\_w\\_Bibliotekach\\_.html](http://forum.gazeta.pl/forum/w,151,41727331,42318803,Re_Czego_wam_brakuje_w_Bibliotekach_.html)

<sup>18</sup> Aleksandra (2006). Re: Czego wam brakuje w Bibliotekach? W: Książki – Forum dyskusyjne. (Gazeta.pl). Pobrane 21 października 2015, z: [http://forum.gazeta.pl/forum/w,151,41727331,42132560,Re\\_Czego\\_wam\\_brakuje\\_w\\_Bibliotekach\\_.html](http://forum.gazeta.pl/forum/w,151,41727331,42132560,Re_Czego_wam_brakuje_w_Bibliotekach_.html)

<sup>19</sup> Myszor (2006). Re: Czego wam brakuje w Bibliotekach? W: Książki – Forum dyskusyjne. (Gazeta.pl). Pobrane 21 października 2015, z: [http://forum.gazeta.pl/forum/w,151,41727331,44439003,Re\\_Czego\\_wam\\_brakuje\\_w\\_Bibliotekach\\_.html](http://forum.gazeta.pl/forum/w,151,41727331,44439003,Re_Czego_wam_brakuje_w_Bibliotekach_.html)

Właśnie wróciłam z publicznej biblioteki i mam bardzo niemiłe wnioski. Już któryś raz z kolei jak jestem tam panie bibliotekarki nie przestają mówić! ... Jeszcze bym przeżyła, jakby mówiły po cichu, ale one normalnie mówią pełnym głosem, a czasem nawet krzyczą... (yennka)<sup>20</sup>.

I w przeciwieństwie do doświadczeń tej forumowiczki:

w mojej bibliotece miejskiej panie milczą... Ale to milczenia jest obraźliwo-przytłaczające, jeśli wiecie o co chodzi... Pani zachowuje się jakby czytelnik przeszkadzał jej w pracy (!). W czytelni jeszcze gorzej – bo przecież trzeba się podnieść i podać tej wrednej zołzie co tu przyszła się czegoś dowiedzieć żądana pozycję (mbmm)<sup>21</sup>.

Najostrzejsza z wypowiedzi – dla jednego z użytkowników bibliotekarki są:

„całym obozem koncentracyjnym zaokularowanych sadystek, dla których idealny świat to świat bez czytelników, którzy... powstrzymać się nie potrafią od zadawania tysięcy pytań, co owym niewiastom nie pozwala na spokojne rozwiązywanie krzyżówek...zamknąć wszystkie biblioteki, uwolnić książki, rozpalic stopy pod bibliotekarkami!!!.” (braineater)<sup>22</sup>

Ale to tylko jedna strona portretu bibliotekarzy. Większość internautów o bibliotekarkach wyrażała się pozytywnie i z sympatią. Autorka przytoczyła jednak tylko dwie z takich wypowiedzi, gdyż pozostałe były zwięzłe, ograniczone do określeń takich jak „kompetentne”, „miłe”, „sympatyczne”.

Bibliotekarki z biblioteki miejskiej to przeurocze panie gotowe do pomocy, życzliwe, podsuwające dzieła pasujące do jakiegoś tematu, przemykające oczy na pożyczanie znacznie większych niż regulaminowych ilości... (kawa\_malinowa)<sup>23</sup>.

Ja uwielbiam te (bibliotekarki) ze swojej biblioteki. Znają mnie od przedszkolaka..., panie mówią mi przez te wszystkie lata po imieniu, wyciągają spod biurka nowości, plotkujemy sobie o czytaniu, czytelnikach, czytelnic-

<sup>20</sup> yennka (2003). Biblioteki W: Książki – Forum dyskusyjne. (Gazeta.pl). Pobrane 21 października 2015, z: <http://forum.gazeta.pl/forum/w,151,9894166,9894166,Biblioteki.html>

<sup>21</sup> mbmm (2003). Re: Biblioteki. W: Książki – Forum dyskusyjne. (Gazeta.pl). Pobrane 21 października 2015, z: [http://forum.gazeta.pl/forum/w,151,9894166,9909423,Re\\_Biblioteki.html](http://forum.gazeta.pl/forum/w,151,9894166,9909423,Re_Biblioteki.html)

<sup>22</sup> braineater (2004). NIE! W: Książki – Forum dyskusyjne. (Gazeta.pl). Pobrane 21 października 2015, z: [http://forum.gazeta.pl/forum/w,151,13483955,13490324,NIE\\_.html](http://forum.gazeta.pl/forum/w,151,13483955,13490324,NIE_.html)

<sup>23</sup> kawa\_malinowa (2005). Re: biblioteki, bibliotekarki...nauka czytania. W: Książki – Forum dyskusyjne. (Gazeta.pl). Pobrane 21 października 2015, z: [http://forum.gazeta.pl/forum/w,151,28080031,28080649,Re\\_biblioteki\\_bibliotekarki\\_nauka\\_czytania.html](http://forum.gazeta.pl/forum/w,151,28080031,28080649,Re_biblioteki_bibliotekarki_nauka_czytania.html)

twie... Książki mają obstukane, nowości także, żadnych kłopotów z Prostem, Masłowską i Shuty'ego dano mi z komentarzem „przetestujemy na tobie”, moją pracę i obronę przeżywały razem ze mną, czasem pożalimy się razem na ten świat okrutny... (gatta13)<sup>24</sup>.

Równie niejednoznacznie jak samych bibliotekarzy forumowicze ocenili okoliczności wyboru przez nich drogi zawodowej. Dla niektórych był to wybór ludzi słabych, spokojnych lub chcących się ukryć:

...bibliotekarz to zawód ludzi, którzy nie tyle kochają książki... co pragną się „schować”... z różnych powodów.... a to słabego zdrowia, a to słabej kondycji psychicznej itd... to mało eksponowane miejsce pracy, robota raczej monotonna, wszystkim się wydaje, że lekka i że „będziesz tam mogła czytać”.... że luz jak na rybach...” (Scoutek)<sup>25</sup>.

...nie wyobrażam sobie kogoś normalnego idącego na bibliotekoznawstwo... Przy takim zalewie interesujących kierunków studiów, to naprawdę są to ludzie specyficzni... Zawód też nie rozwija... Nie, przepraszam wszystkie bibliotekarki, ale mnie cholera by wzięła przy czymś takim ... ja nikogo nie chce obrazić naprawdę, tylko... może to nie są studia dla ludzi ze sporym temperamentem? (Zdanka)<sup>26</sup>.

Inni zaś postrzegają pracę w bibliotece jako przypadek czy brak innych możliwości:

...zdarzają się jeszcze bibliotekarki jakby z zamierchłej epoki, podejrzewam, że są to panie z jakiegoś nadania, albo zupełnie przypadkowe osoby, które dostały się do biblioteki nie wiadomo po co, bez przygotowania i wykształcenia (morgan\_stern)<sup>27</sup>.

zawód bibliotekarza jest zawodem nisko opłacanym. Nie dziwię się, że oprócz tych, którzy naprawdę kochają książki, trafiają tam po prostu

---

<sup>24</sup> gatta13 (2005). Re: biblioteki, bibliotekarki...nauka czytania. W: Książki – Forum dyskusyjne. (Gazeta.pl). Pobrane 21 października 2015, z: [http://forum.gazeta.pl/forum/w,151,28080031,28130268,Re\\_biblioteki\\_bibliotekarki\\_nauka\\_czytania.html](http://forum.gazeta.pl/forum/w,151,28080031,28130268,Re_biblioteki_bibliotekarki_nauka_czytania.html)

<sup>25</sup> Scoutek (2005). Re: bibliotekarze? W: Książki – Forum dyskusyjne. (Gazeta.pl). Pobrane 21 października 2015, z: [http://forum.gazeta.pl/forum/w,151,28080031,28157593,Re\\_bibliotekarze\\_.html](http://forum.gazeta.pl/forum/w,151,28080031,28157593,Re_bibliotekarze_.html)

<sup>26</sup> Zdanka (2005). Re: bibliotekarze? W: Książki – Forum dyskusyjne. (Gazeta.pl). Pobrane 21 października 2015, z: [http://forum.gazeta.pl/forum/w,151,28080031,28158385,Re\\_bibliotekarze\\_.html](http://forum.gazeta.pl/forum/w,151,28080031,28158385,Re_bibliotekarze_.html)

<sup>27</sup> morgan\_stern (2005). Re: biblioteki, bibliotekarki...nauka czytania. W: Książki – Forum dyskusyjne. (Gazeta.pl). Pobrane 21 października 2015, z: [http://forum.gazeta.pl/forum/w,151,28080031,28097447,Re\\_biblioteki\\_bibliotekarki\\_nauka\\_czytania.html](http://forum.gazeta.pl/forum/w,151,28080031,28097447,Re_biblioteki_bibliotekarki_nauka_czytania.html)

ludzie, którzy nie mogą znaleźć innej pracy. Z drugiej strony biblioteki zapewne mają problem z pracownikami, z tego samego powodu – niskie zarobki. Nie ma się więc co dziwić, że zatrudniają czasem ludzi nie do końca dopasowanych do zawodu (spacey1)<sup>28</sup>.

## Wnioski

Niemożliwym było przedstawienie i omówienie w tej wstępnej analizie wszystkich zachowań i postaw bibliotekarskich, na które zwrócili uwagę internauci, ale nawet tak ograniczona liczba cytowanych powyżej postów pozwala na ukształtowanie wyobrażenia na temat wzajemnych relacji bibliotekarzy i czytelników. Zróżnicowane relacje uczestników forum dają podstawę, by sądzić, iż krzywdzący stereotyp bibliotekarza – nieudacznika wcale nie jest tak mocno rozpowszechniony. W kontaktach sporo jest dystansu oraz zastrzeżeń, ale również nierealnych oczekiwań, wynikających z braku orientacji w obowiązkach bibliotekarzy i możliwościach bibliotek. Portret bibliotekarza wyłaniający się z wpisów na forum „Książki” nie jest jednoznaczny.

Autorka jest zdania, że nawet tak wybiórcza analiza wykazuje jak znaczącym źródłem informacji o użytkownikach bibliotek oraz o ich opiniach jest Internet. To argument za częstszym wykorzystywaniem środowiska internetowego w badaniach bibliotekoznawczych. Niniejszy tekst sygnalizuje jednakże tylko jedną z wielu możliwości jakie stwarza Internet. Badania mogą dotyczyć zarówno użytkowników bibliotek jak i bibliotekarzy. Potrzeby i opinie klientów bibliotek możemy analizować, tak jak powyżej, na materiałach forum internetowego, ale także na Facebooku. Doskonałym miejscem sieciowym umożliwiającym wgląd w czytelnictwo będą serwisy społecznościowe dla czytelników – np. [biblionetka.pl](http://biblionetka.pl), [lubimyczytac.pl](http://lubimyczytac.pl). Społeczność bibliotekarska, tak jak i inne grupy zawodowe zrzesza się na portalach networkingowych – np. GoldenLine, które są miejscem nieodzownym dla każdego, kto poważnie traktuje swój rozwój zawodowy. Bibliotekarze udzielają się również na forach specjalistycznych np. forum bibliotekarzy cyfrowych Biblioteka 2.0, forum Biblioteki w Szkole oraz publikując prywatne lub instytucjonalne blogi zawodowe.

Internet dostarcza obfitego i nowej jakości materiału badawczego, który warto wykorzystać.

---

<sup>28</sup> spacey1 (2010). Re: Biblioteka Miejska – szok. W: Książki – Forum dyskusyjne. (Gazeta.pl). Pobrane 21 października 2015, z: [http://forum.gazeta.pl/forum/w,151,118390173,118428472,Re\\_Biblioteka\\_Miejska\\_szok.html](http://forum.gazeta.pl/forum/w,151,118390173,118428472,Re_Biblioteka_Miejska_szok.html)

---

**Bibliografia**

- Aouil, B., Kajdasz-Aouil, M. (2007). Internet jako środowisko komunikacyjne. W: M. Tanaś (red.), *Kultura i język mediów* (s. 61–91). Kraków: Oficyna Wydawnicza „Impuls”.
- Facebook. (2015). W: *Wikipedia*. Pobrane 2 września 2015, z <https://pl.wikipedia.org/wiki/Facebook>
- Książki – Forum dyskusyjne. (Gazeta.pl)*. Pobrane 21 października 2015, z: <http://forum.gazeta.pl/forum/f,151,Książki.html>
- Frankfort-Nachmias, Ch., Nachmias, D. (2001). *Metody badawcze w naukach społecznych*. Poznań: Zysk i S-ka.
- Kozinets, R. V. (2012). *Netnografia: badania etnograficzne online*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Król, D., Mieszkowska, A. (2009). Jaki kurs internetowy jest atrakcyjny i dla kogo? Rola osobowości, formy e-edukacji oraz sposobów komunikacji. W: L. Rudak (red.), *Wybrane zagadnienia e-edukacji* (s. 47–64). Warszawa, Wydawnictwa Naukowo-Techniczne.
- Miotk-Mrozowska, M. (2009). *Komunikacja interpersonalna w Internecie*. Bydgoszcz: Wydawnictwo Uniwersytetu Kazimierza Wielkiego.
- Naruszewicz-Duchlińska, A. (2011). *Internetowe grupy dyskusyjne: analiza językowa i charakterystyka gatunku*. Olsztyn: Wydawnictwo Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego.
- Pisarek, W. (red.) (2006). *Słownik terminologii medialnej*. Kraków: Universitas.
- Sobczyk, D. (2008). Sposoby porozumiewania się w Internecie. W: M. Wawrzak-Chodaczek (red), *Komunikacja społeczna w świecie wirtualnym* (s. 50–60). Toruń: Wydawnictwo Adam Marszałek.
- Szpunar, M. (2010). *Internet w procesie realizacji badań*. Toruń: Wydawnictwo Adam Marszałek.
- Wallace, P. M. (2003). *Psychologia Internetu*. Przeł. T. Hornowski. Poznań: Dom Wydawniczy Rebis.
- Wimmer, R. D., Dominick, J. R. (2008). *Mass media: metody badań*. Przeł. T. Karłowicz. Kraków: Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego.

**Magdalena Janas**

***Librarian and user: the possibilities of defining the relationship based on internet forum statements***

**Summary**

The aim of this article is to present the possibilities offered by the Internet (and particularly Internet forums) in librarianship research. The purpose of the study is to bring an answer to the question: what is the image of librarians as a professional group projected by the Internet users? The author analyzes the statements made by members of the Internet forum "Books" on the Gazeta.pl portal.

**Keywords:** Internet forum, Internet in scientific research, librarians, library users.

