

Księga gości jako interakcyjny komponent stron internetowych

Słowa kluczowe: Internet, komunikacja, interakcja, strona internetowa, księgi gości

Key words: Internet, communication, interaction, website, guestbooks

Strona internetowa, oprócz swego podstawowego zadania, czyli prezentacji przedmiotu odniesienia, służy nawiązaniu kontaktu pomiędzy właścicielem witryny a jej użytkownikami. Najpopularniejszym sposobem zachęty do dialogu jest podanie adresu mailowego czy numeru komunikatora. Rzadziej jest używana w tym celu księga gości¹. Jej obecność oczywiście nie wyklucza użycia powyżej wymienionych elementów, jednakże występują pomiędzy nimi istotne różnice. Korespondencja mailowa i dialogi w komunikatorach są prowadzone w parach dialogowych i mają wymiar prywatny. Listy elektroniczne można archiwizować, taką opcję udostępniają także niektóre komunikatory, na przykład Gadu-Gadu, ale większość wymian konwersacyjnych za ich pośrednictwem ma charakter efemeryczny i ich zapisy nie są przechowywane. Wpisy do ksiąg gości mają walor trwałości, są jawne oraz dostępne dla wszystkich zainteresowanych². W dynamicznym świecie ciągle aktualizującego się i aktualizowanego Internetu są wyrazem dążności do pozostawienia po sobie trwałego śladu, analogicznego do wpisu do papierowych ksiąg.

Internetowe księgi gości nie były do tej pory przedmiotem szerszych badań. Nie wspomina się o nich szerzej w medioznawczych opracowaniach stron WWW, co najwyżej są wymieniane jako jeden z fakultatywnych elementów typowej witryny internetowej. Przy ustalaniu stanu badań udało mi się dotrzeć tylko do jednego artykułu poświęconego tej problematyce. Jego autorka, Katarzyna Sobstyl³, poddała analizie językowej 200 losowo

¹ Przedmiotem rozważań są księgi gości w Internecie, co nie oznacza oczywiście, iż uważam, że są nową formą, powstałą na użytek tego medium. Księgi gości są prowadzone w tradycyjnej postaci (mniej lub bardziej ozdobny notatnik, zawierający wpisy odwiedzających, uzupełnione datą i podpisem) m.in. przez muzea, hotele czy restauracje, czyli miejsca publicznej użyteczności. Analiza porównawcza tradycyjnych i internetowych ksiąg gości przekracza, niestety, ramy niniejszego artykułu z racji uwarunkowania tematycznego i ograniczeń objętościowych. Zamierzam kontynuować temat w dalszych badaniach.

² Obecność księgi gości świadczy o postrzeganiu strony internetowej jako miejsca (podobnie jak rzeczywiste miejsca posiadające księgi gości, powszechnie dostępne). Potwierdza to również sformułowanie „gość” w odniesieniu do czytelnika strony.

³ Zob. K. Sobstyl, *Wpis do internetowej księgi gości jako przykład tekstu użytkowego*, w: *Teksty kultury. Oblicza komunikacji XXI wieku*, red. J. Mazur, M. Rzeszutko-Iwan, Lublin 2006, s. 257–265.

wybranych wpisów ze strony www.osamotnienie.republika.pl, traktując księgę gości jako przykład tekstu użytkowego.

Materiał analizowany w niniejszym artykule wyekscerpowano z kilkuset stron internetowych, których adresy zaczerpnięto z przeglądarki Google (po wpisaniu słów kluczowych „księga gości”/„księgi gości”). Z powodu dążności do zachowania przejrzystości edycyjnej i oszczędności miejsca została pominięta lokacja sieciowa i data dostępu przy każdym wyimku.

Księga gości nie jest obligatoryjnym elementem stron WWW. Pozbawione tej formy werbalizacji kontaktu z internautami są oficjalne strony urzędów i instytucji oraz wielofunkcyjne portale (księgi gości są zastępowane w nich na przykład rozmową z konsultantem na czacie). Najczęściej ten komponent jest obecny w strukturze stron prywatnych i stowarzyszeniowych oraz blogów. Ma istotne znaczenie także w internetowej prezentacji miejsc o charakterze komercyjnym, przykładowo restauracji.

Omawiana forma tekstowa pełni funkcję pragmatyczną – opinie internautów są cenione przez nich samych bardziej niż profesjonalne reklamy sieciowe (traktowane jako niepożądany spam). Toteż w Sieci pozytywna ocena innego klienta ma większy walor marketingowy niż oficjalna, otwarta perswazja –

atakowani ze wszech stron agresywną reklamą odbiorcy kierują się coraz częściej gustem własnym lub innych użytkowników⁴.

Odmianą księgi gości jest dział, w którym klienci mogą wpisywać swoje opinie. Od twórców i właścicieli strony zależy, czy dostęp do niego będą mieli wszyscy, czy tylko zarejestrowani użytkownicy. Osoby zarządzające treścią strony mają także możliwość selekcji komentarzy zamieszczanych w księdze gości, choćby pozostawiając tylko komunikaty o pozytywnym wydźwięku.

Zainteresowanie księgami gości jest wprost proporcjonalne do zainteresowania stronami, do których przynależą. Najpopularniejsze zawierają kilka tysięcy komentarzy, większość jednak oscyluje wokół kilkudziesięciu notacji w ciągu dwóch – trzech lat. Zdarzają się także księgi zupełnie pozbawione wpisów, co świadczy o nikłym zaciekawieniu internautów daną stroną i braku recepcji zawartych w niej treści oraz braku woli nawiązania kontaktu z właścicielem strony, co z kolei wynika przypuszczalnie z niedostatków tejże.

Założenie księgi gości jest łatwe. Wiele stron internetowych oferuje bezpłatne wskazówki, jak wykonać prosty i funkcjonalny formularz. Bardziej skomplikowane wersje ksiąg, zawierające na przykład filtry antyspamowe i możliwość automatycznego wykluczania komentarzy zawierających wulgaryzmy, z reguły uzyskuje się poprzez wyrażenie zgody na umieszczanie na danej stronie reklam.

⁴ M. Szpunar, *Nowe media a paradygmat kultury uczestnictwa*, w: *Teorie komunikacji i mediów*, red. M. Graszewicz, J. Jastrzębski, Wrocław 2001, s. 257.

Strony osób udostępniających aplikacje do tworzenia spersonalizowanych wersji ksiąg gości informują, jednocześnie reklamując oferowany produkt, jak jest postrzegany cel generowania analizowanego elementu witryn internetowych⁵:

- *Każdy internauta posiadający stronę www może ją za darmo uatrakcyjnić⁶ poprzez umożliwienie odwiedzającym pozostawienia swoich uwag dotyczących witryny, przestawienia wiadomości, pozdrowień, itp. w księdze gości⁷.*
- *Czym jest owa tajemnicza księga gości? Nie jest to nic innego, jak miejsce w którym każdy internauta może zostawić po sobie jakiś drobny ślad. Każdy internauta może wpisać coś co uważa za słuszne, taka księga gości jest jakby pamiętnikiem danej strony internetowej. Odwiedzający stronę może w księdze gości zarówno pochwalić za trud włożony w zaprojektowanie danej strony jak również zasugerować, aby na przykład rozbudować jakiś dział. Księgi gości to bardzo cenne narzędzia pozwalające na sprawdzenie co internauci myślą o danej stronie⁸.*
- *Dodając księgę gości na swojej stronie wprowadzasz dodatkowy element interakcji z użytkownikami, dajesz im możliwość wyrażenia swojej opinii na temat Twojej strony, co spowoduje, że w przyszłości będą oni do Ciebie wracali⁹.*

Autorzy cytowanych powyżej tekstów podkreślają przede wszystkim, że księgi gości pozwalają na zebranie opinii użytkowników strony, ułatwiając jej dostosowanie do oczekiwań internautów (jest to szczególnie istotne w branży *e-commerce*) i podtrzymanie ich zainteresowania poprzez nawiązanie więzi interpersonalnej. Reagujący na komentarz na przykład dostosowaniem się do zawartych w nim zaleceń albo podziękowaniem właściciel strony przestaje być anonimowym bytem skrytym za kurtyną ekranu. Personalizuje się i jednocześnie okazuje osobie wpisanej do księgi gości, że zasłużyła na reakcję, została dostrzeżona – co implikuje, że jest ważna, godna uwagi i poświęcenia jej czasu. Drugorzędne jest to, czy reakcja była pozytywna, czy negatywna. W rozwijającej się Sieci 2.0, budowanej głównie przez samych użytkowników (przykładem są portale społecznościowe, w których prosty schemat udostępniony przez twórców strony jest wypełniany treścią przez poszczególne osoby), liczba osób oferujących kontakt zdaje się przeważać nad liczbą chętnych do jego podjęcia. Nawet jeśli spotykamy się z krytyką, ważne jest, że zostaliśmy z a u w a ż e n i.

O wyglądzie i strukturze księgi gości decyduje twórca strony. Dowolnie wybiera kolor i tło strony (tak zwaną skórkę), krój i barwę czcionki oraz sposób formatowania. Wypowiedź w księdze można zamieścić tylko za pośrednictwem wybranego/przygotowanego przez niego szablonu, co wpływa pozytywnie na ujednolicenie wyglądu witryny, nie pozwalając na zmianę

⁵ Wybrane, przykładowe cytaty z tekstów internetowych przytoczono z zachowaniem oryginalnej pisowni i interpunkcji.

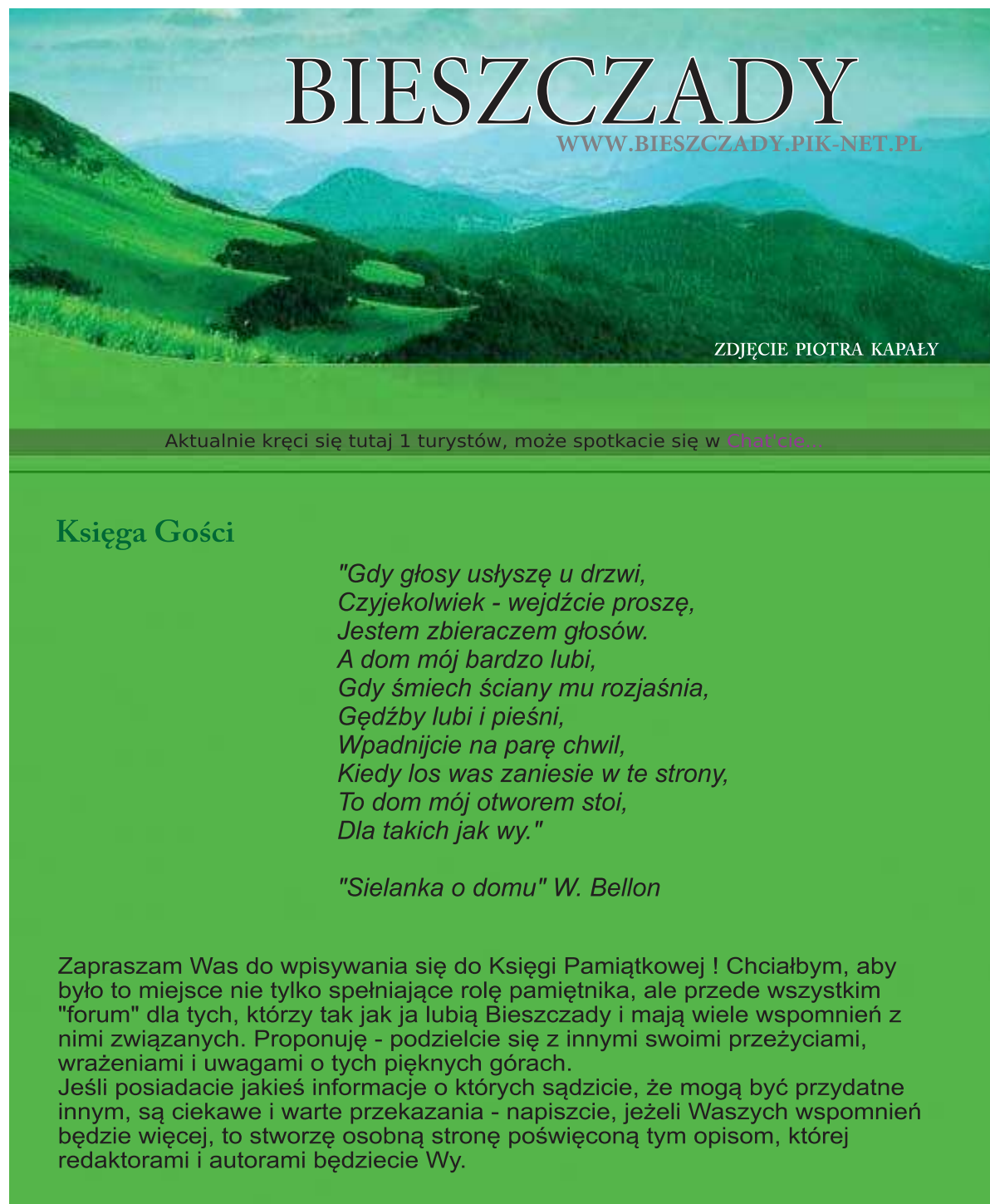
⁶ We wszystkich cytatach podkreślenia moje – A. N.-D.

⁷ [Online] <<http://ksiegi.emix.net.pl/>>, dostęp: 27.12.2010.

⁸ [Online] <<http://www.ksiegagosci.info/>>, dostęp: 29.12.2010.

⁹ [Online] <<http://ksiegagosci.net/>>, dostęp: 31.12.2010.

przyjętej konwencji graficznej. Na stronach o przemyślanej koncepcji wizualnej wygląd księgi gości koreluje z tematyką, przykładowo strona dotycząca problematyki ukraińskiej jest utrzymana w kolorystyce flagi tego państwa, a poświęcona Bieszczadom jest soczysto zielona, ozdobiona zdjęciem gór (rys. 1).



Rys. 1. Przykład skorelowania motywu graficznego i kolorystyki księgi gości z tematyką strony internetowej

Źródło: [online] <<http://www.bieszczady.pik-net.pl/kghome.phtml>>, dostęp: 29.12.2010.

Do kanonicznego wzorca omawianego komponentu stron WWW należą formuły temporalne, generowane automatycznie przez program do edycji książek (najczęściej oznaczenie dnia, miesiąca i roku, niekiedy też nazwa dnia tygodnia oraz godzina, minuta i sekunda umieszczenia wpisu), auto-identyfikator nadawcy¹⁰ (przeważnie pseudonim internetowy, tak zwany nick, zdecydowanie rzadziej imię i nazwisko) i sam wpis – czasami ograniczony do określonej liczby znaków (rys. 2).



Rys. 2. Przykład szablonu wpisu do księgi gości

Źródło: [online] <http://www.wigry.win.pl/ksiega_gosci/index.php>, dostęp: 30.12.2010.

Fakultatywnie dodaje się opcję umieszczenia adresu WWW, numeru telefonu czy komunikatora oraz wzbogacenia tekstowego formatu wiadomości o statyczne lub ruchome elementy ikonograficzne – emotikony.

Wpisy już umieszczone w księdze gości często oprócz formuły temporalnej mają numer wskazujący na ich kolejność –

widać tu przejęte z tekstów urzędowych dążenie do precyzji. Ułatwia to dostęp do ogromnej liczby tekstów i pozwala na ich uporządkowanie¹¹.

Oprócz wymienionych powyżej standardowych, obligatoryjnych elementów księgi gości w analizowanym materiale wystąpiły także niestereotypowe rubryki: wskazanie źródła informacji o istnieniu danej strony (na przykład: *Jak tu trafił*) i miejsca zamieszkania komentatorów (na przykład: *Poland, Warszawa*).

Omawiane formy tekstowe, oprócz ogólnej nazwy kategorizującej (księga gości), posiadają własne tytuły. Ich zindywidualizowane określenia:

¹⁰ W szablonach analizowanych książek rubrykę, w której umieszcza się autoidentyfikator, oznaczano m.in. jako: *autor*, *podpis*, *imię*, *imię i nazwisko*, *Twoje imię*, *nick*.

¹¹ K. Sobstyl, dz. cyt., s. 259.

1) zawierają wyrażoną wprost lub pośrednio ocenę ich zawartości:

- *Słowa na wagę złota*
- *Księga uzaleń*
- *SPAM księga!*
- *Słowa maja moc*

2) odnoszą się do właściciela/przedmiotu strony:

- *Księga pana kota*
- *Księga gości Coffee Pubu*
- *Karczma u braci Mazur*
- *OSP TOSZEK*

3) powtarzają adres/nazwę strony:

- *www.woliborz.pl*
- *Księga Gości – PolskiInternet.com*
- *Fan Club Łukasza Płoszajskiego*

4) nawiązują do adresatów strony:

- *Disco-polo FANI*
- *NASI GOŚCIE*
- *Moi Goście i ich opinie*

5) określają przynależność genologiczną:

- *Catana (CzaciK)*
- *Komentarze*
- *Nasze forum*
- *Forum unlimited*

6) wyrażają prośbę właściciela strony o pozostawienie opinii:

- *Jest tu może wiele wad, zostaw zatem jakiś ślad. Jeśli stronka się podoba, wpisz swój nick jako ozdoba :)*
- *Wpisz się do księgi gości!*
- *Tu zostaw ślad swojej wizyty!*
- *Wystaw referencję:*
- *Ona. Skomentuj i pogadaj se z autorem*
- *Odsiebnie. Skomentuj, porozmawiaj.*

Po nazwie księgi albo ogólnym nagłówku „Księga gości” najczęściej znajduje się krótki tekst autorstwa właściciela strony, z reguły zachęcający do wpisu. W zwrotach odautorskich występują formuły powitalne. Największą popularnością cieszy się zwrot *witam*, do którego użycia jest upoważniony właściciel strony, pełniący rolę gospodarza:

- *Witamy w naszej księdze gości – oczywiście zachęcamy do wpisów.*
- *Witam! Cieszę się, że wpadłeś/aś na tą stronkę! Będę wdzięczny za pozostawienie jakiegoś wpisu i ewentualnie komentarza co poprawić :)*
- *Bardzo serdecznie witam wszystkich w KSIEDZE GOŚCI. Możecie w niej pisać wszystkie uwagi i sugestie o naszej działalności.*
- *Witam pięknie, tu możecie napisać do mnie :).*

Prośba o komentarze często zawiera słowa: *zapraszam /zapraszamy* lub *proszę*, wyrażające wprost intencje autora strony:

- *Zapraszamy do wpisywania się, a także liczymy na wszelkie propozycje i sugestie dotyczące naszego bloga, oraz Parafii :)*
- *Proszę o komentarze dotyczące blogu jak także wpisy o czymkolwiek lub możecie reklamować swoje blogi, strony. Pozdrawiam, X.*

Zaproszenie do pozostawienia wpisu bywa zastępowane przez podziękowania *a priori* za komentarz i *a posteriori* za odwiedzenie strony:

- *Serdecznie witam wszystkich gości dobranoczek PRL-u. Z góry dziękuję za wszelkie sugestie, uwagi, oceny w sprawie zawartości muzeum. Niezależnie od wpisu w księdze gości można skorzystać z kontaktu mailowego.*
- *Dziękuję za wszystkie sugestie.*
- *Dziękujemy za wszystkie miłe słowa, które są dla nas motywacją do dalszej pracy.*
- *Dzięki za odwiedziny zycze przyjemnego chomikowania.*

Autorzy podkreślają, wygłaszając jednocześnie zawoalowane pochlebstwo na temat znaczenia interlokutorów, rolę ich opinii:

- *Zachęcamy do dodawania komentarzy na temat powyższego artykułu. Wszystkie opinie są dla nas bardzo cenne.*

W wyekscerpowanym materiale dominują bezpośrednie zwroty do adresatów strony:

- *Zostaw swój wpis i zostań :)*
- *Komentujcie pilnie*
- *Wpisz się na tę oto księgę na pamiątkę xD*

Oprócz zachęt do kontaktu i uprzejmych podziękowań czy zaproszeń występują kategorię nakazy i zakazy (na przykład zakaz umieszczania reklam zamiast komentarzy), których moc perswazyjną podkreśla zapis wyrazów wielkimi literami, będący internetowym odpowiednikiem krzyku:

- **WEJDŹ, POOGLĄDAJ – JEDNO ZDANIE ZOSTAW.**
- **PROSZE NIE SPAMOWAC, CZYLI NIE WPISYWAC CO SIĘ MA NA SWOIM CHOMIKU¹², ORAZ NIE WPISYWAC IHHHHHHHHHHH ZAPRASZAM DO MNIE ITP. KAZDY SPAM ZOSTANIE USUNIĘTY A SPAMER ZABLOKOWANY.**

Ekspresję wzmacnia multiplikacja znaków przestankowych, przykładowo:

- *Wpisujcie się na ten temat!!! co o tym myślicie???*

Imperatywny ton komunikatów tego typu bywa łagodzony przez formuły grzecznościowe, co prowadzi do dość absurdalnych efektów, na przykład:

¹² Chomik to nazwa popularnego portalu wymiany plików.

- *Witam. Proszę o wpisy do książki gości wszystkich fanów disco-polo. Proszę nie spamować. AUTOMATYCZNIE KAŻDY BĘDZIE BLOKOWANY. POZDRAWIAM SERDECZNIE*

Zaproszenia do korzystania z książki gości są utrzymane w konwencji językowej, w jakiej prowadzona jest dana strona – dlatego tematyka rozrywkowa i docelowe młode grono adresatów powoduje użycie słownictwa socjolektalnego i zaburzonej składni:

- *Witam was moja famko i w ewentualnosci inna wiare*

– a stylizacja poetycka przejawia się na przykład w paraliterackim wstępie:

- *Zapraszam do pozostawiania odcisku dłoni. Niech nie odnoszę wrażenia, że w pustkę wołam. Bowiem jak twierdził poeta: ktoś, kogo nikt nie czyta, w istocie nie pisze.*

Odnotowano także sformułowane bezosobowo, rzeczowe enigmatyczne quasi-wskazówki dotyczące oczekiwanej zawartości książek:

- *Uwagi co do funkcjonowania, ciekawe linki*
- *Pytania Bądź sugestie. Jak w temacie.*

Niektórzy właściciele książek zdecydowali się na składanie obietnic wzajemności w celu uzyskania wpisu, na przykład:

- *Jeśli jesteś moim gościem wpisz się! Jeśli masz swoją stronę, chętnie do ciebie zagłędne!*

W wyekscerpowanym materiale wystąpiły też wypowiedzi w pierwszej osobie liczby pojedynczej – kiedy właściciel książki gości wypowiadał się w imieniu osób do niej się wpisujących, przykładowo:

- *Witam i pozdrawiam i swój ślad zostawiam.*

Zadziwiające jest, że choć książki gości zaliczają się do internetowych form asynchronicznych, czyli takich, w których komunikacja następuje z odroczeniem czasowym, co ułatwia opracowanie tekstu jak najlepiej realizującego cele nadawcy, to autorzy zaproszeń do komentowania nie zawsze wykazują dbałość o poprawność komunikatu i mimo paraoficjalnego charakteru wypowiedzi popełniają literówki i błędy językowe:

- *Byłeś u nas? Podobało Ci się? To napisz coś o tyn w poniżej. Po to właśnie powstała książka gości Coffee Pubu.*
- *Wszystkich czytelników naszego bloga dla Chłopaków i ku pamięci zachęcamy do wpisów w nieniejszej Księdze.*
- *WITAM WSZYSTKICH.CHCIAŁBYM TĄ DROGĄ A BYŚCIE WYPOWIADALI SIĘ NA TEMAT MOJEGO CHOMIKA.*

Po nazwie książki i wprowadzeniu napisanym przez właściciela strony następuje jej część główna, czyli wypowiedzi osób odwiedzających daną witrynę internetową. Wpisy są umieszczane w układzie pionowym, w którym rolę delimitatorów pełnią formuły temporalne i autoidentyfikatory lub

są oddzielone tak zwaną belką, czyli rodzajem linii służącej odkreśleniu, w postaci graficznej zależnej od przyjętego szablonu.

Układ wiadomości w księgach jest utrzymany w odwrotnym porządku chronologicznym:

dalej ja:

jak będę przejeżdżał przez Słupsk, to podrzucę coś dla wsparcia waszej działalności. Pozdrowionka

Wojtek

14-03-2010 23:12

Dzieło, jakie widzę – godne pochwały. Uważam, że w dzisiejszym świecie tyle się mówi, że mamy \”złą\” młodzież. A tu proszę – \”skrzyknęli się, bo chcą pomagać innym\”. Jestem całym sercem za. Tak trzymajcie młodzieży. cdn..

Wojtek

14-03-2010 23:11

Najnowsze wpisy znajdują się w pozycji najwyższej, im późniejsze, tym niższą mają lokację. Nie utrudnia to zbytnio lektury, ponieważ wpisy znajdują się w bezpośrednim sąsiedztwie, opatrzone porządkującymi formułami temporalnymi i numeracją, co pozwala łatwo odtworzyć naturalny tok dyskursu.

Wpis bywa określany przez twórców i użytkowników ksiąg gości jako komentarz, ale sama odgórna klasyfikacja genologiczna nie powoduje generowania spełniających jej warunki okazów tekstowych – i tak na przykład, mimo nazwania przez twórcę szablonu strony danego wpisu komentarzem, nie można zaliczyć do tej kategorii rzędu emotikonów w postaci podskakujących, uśmiechniętych żab.

Katarzyna Sobstyl¹³ wyróżniła trzy kategorie wpisów do ksiąg gości:

- 1) wpisy właściwe, zawierające opinię na temat danej strony internetowej lub komentujące wypowiedzi innych nadawców;
- 2) wpisy-ślady obecności, składające się z formuły temporalnej i formuły określającej nadawcę oraz informacji o pobycie na danej stronie;
- 3) wpisy-wyznania, których nadrzędnym celem jest uzewnętrznianie uczuć.

W analizowanym przez badaczkę materiale najliczniej była prezentowana trzecia grupa wpisów. Wynika to ze specyfiki forum, które podległo ekscepcji (adresowane było one do osób samotnych, które dzieliły się swoimi emocjami). Wybrana próba była jednak za wąska, by można odnosić te spostrzeżenia frekwencyjne do całości Internetu. W zbadanym przeze mnie materiale spośród kategorii wyróżnionych przez badaczkę najliczniej były reprezentowane wpisy właściwe. Wpisy-ślady obecności i wpisy-wyznania były rzadkie.

¹³ K. Sobstyl, dz. cyt., s. 260–262.

Zaproponować można inną, nieco szerszą klasyfikację, adekwatną wobec bardziej zróżnicowanego korpusu i – ze względu na cel powstania i umieszczenia na stronie internetowej – wpisy dzielić na:

1) wartościujące:

- a) przedmiot/właściciela strony,
- b) stronę;

2) informujące o osobie komentującej;

3) reklamy strony, produktu czy usługi;

4) pełniące funkcję fatyczną.

Znaczna część uwag na temat strony bywa adresowana (metonimicznie) do jej właściciela. Spersonalizowane zwroty mają formę:

1) paraoficjalną:

Pozdrowienia dla Pana Dmochowskiego...

miłośnika kunsztu Zdzisława Beksińskiego, niezłomnego promotora dzieł artysty za granicą. Pana wysiłek włożony w jego popularyzację budzi moje uznanie. Życzę dużo zdrowia i pomyslności w nowym roku. X

2) bezpośredniego komplementu:

- *Dobre porady piszesz, przede wszystkim praktyczne, typu – jak napisać e-booka, a do tego udostępniasz darmowe programy, sam je pisałeś? :)*
- *Świetny występ we Wrocławiu 😊😂 wspaniale było zobaczyć wszystkich artystów na żywo a szczególnie Pana 😊😂👍 już nie mogę się doczekać kolejnego przyjazdu Kabareciarni i Filharmonii dowcipu 😊😂😂😂😂😂*

3) życzeń:

- *Wszystkiego dobrego Panie Zenonie i wielu udanych występów w Nowym Roku (których niecierpliwie oczekujemy) 😊🍀👋*
- *Wesołych świąt Panie Laskowiku 😊😂 aby Pan nigdy nie przestał występować, świat potrzebuje takich ludzi jak Pan 😊😂 dużo sił życzę i zdrowia. :)**

4) określenia oczekiwania:

- *Panie Zenku, małe miasta też Pana potrzebują! Zapraszamy do Chojnic 📍 !*
- *Dziękujemy za wspaniały występ w Chicago, jedna mała uwaga i prosba, następnym razem proszę o więcej skeczy niż piosenek 😊*

Sposób odnoszenia się do adresata zależy od jego cech personalnych i sposobu postrzegania przez internautów. W wyżej przytoczonych wpisach do książki gości Zenona Laskowika bezpośrednie zwroty do satyryka poprzedza określenie *pan*, sugerujące dojrzały wiek i podkreślające żywiony przez komentatorów szacunek. W odniesieniu do młodego aktora Łukasza Płoszajskiego stosuje się drugą osobę liczby pojedynczej i słownictwo kolokwialne:

- *Łukasz jesteś super. dzięki tobie oglądam PM. uważam Cię za pozytywnego człowieka na 100% . WESOŁYCH ŚWIĄT 📍 !*

- *wow uwielbiam cie ziomal*
- *jesteś COOL na 100%*
- *a w ogóle to nie przejmuj się tymi wszystkimi oczerniającymi wpisami – ludzie po prostu zazdroszczą Ci! aparycji szalonego klauna na kwasie.*
- *Jesteś zajebisty 🙌 Pozdrawiam*

Pisząc teksty odnoszące się do danej strony internetowej, należące do istotnej kategorii wpisów, ich autorzy realizują oficjalny podstawowy cel istnienia ksiąg gości. Pozytywna ocena, dotycząca zawartości strony, jest wyrażana najczęściej poprzez przymiotniki i przysłówki wartościujące:

- *Świetna, kompleksowa strona!*
- *dobrze to!.*
- *strona zajebista*
- *The Best :).*
- *fajna stronka...*
- *jak to pięknie aż szkoda wychodzić super strona*
- *ładnieladne!*
- *świetna strona, oby tak dalej!*
- *sympatyczna strona pozdrawiam*
- *nareszcie jakas logiczna strona!!!!*
- *Rewelacyjna strona, jestem zdziwiony iż obecna księga zawiera tak mało komentarzy.*
- *no spoko loko xD nareszcie cos sie dzieje... 😊 aaa no brava dla X ;P*

Pochwałę wyrażają także pozytywnie nacechowane czasowniki:

- *Jaki serwis... wymiata!*
- *GRATULUJEMY I miejsca na liście. Dobra płyta o dobrej nowinie musi pochodzić od dobrych ludzi. Czekamy na kolejną płytę.*


Melioratywizacji służy również bezpośrednie wyrażenie odczuć na temat strony:

- *Wpadł mi w oko ten serwis.*
- *wow. uczenie się angielskiego z Wami to przyjemność.*
- *witam serdecznie. gratuluję pomysłu, podziwiam i pozdrawiam.*

Osoby chwalejące zawartość strony udzielają jej autorowi swoich rekomendacji. Najczęściej reklamują daną witrynę, posługując się słowem *polecam*:

- *Jak dotąd szukałem wiele stronek tego typu w necie, aż natknąłem na tę... Najlepsza w swoim rodzaju... Polecam!*
- *Super strona, polecam! Gratuluje autorowi pomysłu oraz wykonania.*
- *Będę ją na pewno często odwiedzał oraz polecał znajomym!*
- *Witam, świetna strona, bardzo mi sie spodobała ta księga, polecam tu wejść, pozdrawiam.*
- *Bardzo ciekawa, interesująca i pożyteczna strona. Trafilem na nią nie dawno i jestem mile zaskoczony. Jest naj, naj ... Dziekuje autorowi. Polecam wszystkim Pozdrowienia*

Niektóre księgi gości przybierają w całości formę zbioru referencji, co ma dla ich właścicieli realną wartość komercyjną:

- *Znakomity zespół. Miła współpraca, pięknie wykonany repertuar, profesjonalizm w każdym calu. Dzięki Wam wesele pozostanie na długo w pamięci naszej i zadowolonych gości. Szczerze polecamy! (04.09.2010r.) Ewa i Paweł*
- *Wybraliśmy w ciemno i była to najlepsza decyzja jaką podjęliśmy. Dziękujemy za wspaniałe prowadzenie, profesjonalizm, zróżnicowany repertuar, który zadowolił każdego z gości. Polecamy niezdecydowanym Monika i Krzysztof*
- *Z całego serca chcielibyśmy podziękować za niesamowitą muzykę która bawiła wszystkich gości, w 100% spełniła oczekiwania różnych gustów muzycznych, za profesjonalizm, elegancję, zabawę z gośćmi, pomoc w zorganizowaniu karaoke, wszystkie uzgodnienia i pomysły przedwesełne. Bardzo, bardzo ! dziękujemy i polecamy zespół Wszystkim parom a zwłaszcza tym które przykładają dużą wagę do muzyki na weselu /Agnieszka i Darek Gostynin 14 sierpnia 2010*

Pochwały ze strony użytkowników produktu czy odbiorców usługi zachęcają innych internautów do skorzystania z tak interesującej (co sugerują i potwierdzają wpisy) propozycji. Nadmierna liczba pochlebstw budzi jednak podejrzenia, czy autorami wpisów są rzeczywiście zadowoleni klienci, czy raczej podszywający się pod nich usługodawca.

Autorzy wpisów precyzują, które elementy strony szczególnie przypadły im do gustu i jakie znaczenie mają zawarte na niej informacje, dostarczając tym samym autorom witryny cennej informacji zwrotnej:

- *Fajna strona! Gratulacje dla łebmajstra. Cenię strony pisane dobrą polszczyzną.*
- *zgadzam się z przedmówcą. Strona jest świetna: krótko, zwięźle i na temat. Bardzo podobają mi się informacje praktyczne, tzn. ceny, godziny otwarcia i najbliższe przystanki autobusu/metra. Poza tym budzą się wspomnienia i pojawia się uśmiech na twarzy.*
- *Widać od razu, że strona ma swojego opiekuna. Pośród wielu wyróżnia się tym, że jest na niej porządek. Gratuluję!*

Pochwały bywają rozbudowywane o konkretne zalecenia, zarówno dotyczące przekazywanych treści, jak i technicznych aspektów internetowej komunikacji, pozwalające na ulepszenie danej strony i dostosowanie jej do oczekiwań czytelników:

- *Będąc raczej przeciwniczką wszelkiej elektroniki z ciężkim sercem przyznaję, że ta strona jest naprawdę warta przestudiowania:) I mimo, że nadal zachęcałabym przede wszystkim do książek, to jawnie przyznaję, że w przypadku języka nie można się w żadnym razie w książkach zamykać. Ciężko byłoby mi znaleźć jakieś znaczące wady tego przedsięwzięcia, ale jedno przychodzi mi w tej chwili na myśl: brak tanskrypcji fonetycznej*
- *Stronka jest naprawdę super!!! Polecam ją wszystkim znajomym. Cieszę się, że mogę tu znaleźć wszystko co potrzebne do nauki języka obcego. Szczególnie chwalę sobie pytania do eksperta, dość często z nich korzystam:D Fajny jest*

też pomysł z listeningami tylko muzyka mogłaby być nieco lepsza:(Ale i tak nie widziałam nigdzie bogatszej stronki od waszej! pozdrawiam twórców.

- *Na google chrome to nie działa. ;D pokazuje żeby zamknąć wszystkie wyskakujące okna i zamyka ;D*
- *Strona fajna, lae mało czytelna. Zmieńcie rozdzielczość.*
- *bardzo dobra strona, warto tylko żeby admini zrobili coś z troszkę wolnym serwerem na którym jest strona*

Komplementy przybierają także postać quasi-recenzji:

- *Profesjonalnie wykonana strona z bogatą treścią i sympatyczną grafiką. Wiele przydatnych informacji, które trudno byłoby znaleźć gdziekolwiek indziej. Właściwie zrobił się z tego całkiem sprawnie prowadzony portalik internetowy.*

Najczęściej elementy recenzji występują na stronach zespołów muzycznych:

- *Rewelka, świetna gitara, świetnie chodzi butelka. Wokalnie cudeńko. TAK DALEJ ALE TROSZKĘ OSTRZEJ JAK PRZYSTAŁO NA TABASCO!*
- *Świetny głos 😊 ogólnie pozytyw. Pozdrawiam!*
- *Świetne, zróżnicowane podejście do pastoralek. Brak typowego zadęcia – jest taki „uroczysty luz” i to mi się bardzo podoba. Muzycznie – świetna produkcja! Pozdrawiam serdecznie!*
- *Bardzo dobra swiateczna płyta – zarówno pod względem muzycznym jak i tekstowym – poprostu dobra wigilijna produkcja 😊*

Tradycyjne księgi gości pełnią głównie funkcję pamiątkową. Wartościowanie, zgodnie z przyjętą konwencją grzecznościową, powinno być pozytywne. W internetowych księgach gości jest jednak inaczej. Wprawdzie dominują pochwały, ale zdarza się też niewybredna krytyka:

1) strony:

- *ta stronka jest daremna i wogole do dopy*
- *Pozdrawiam. Dziadoska strona. Pełno na kupie.*
- *Takiej ciemnoty i fanatyzmu jak tutaj dawno nie spotkałem w sieci. Umieść link do Waszej strony... w dziale humor!*

2) jej właściciela:

- *Jestescie nienormalni!*
- *Miałam okazję poznać dr X nie w tym szpitalu ale w trakcie robienia specjalizacji w Warszawie i stwierdzam, że jest arogancki, niegrzeczny w stosunku do personelu lekarskiego jak i pielęgniarzkiego*
- *X – jesteś leciunio żałosna.*

3) przedmiotu odniesienia:

- *Kraków to prowincjonalne przereklamowane miasto bez zabytków które rzucałyby na kolana. Serdecznie odradzam pobyt w tej „metropolii”. Lepiej wybrać się gdzie indziej, jest tyle ciekawszych i piękniejszych miast w Europie...*

- *bywałem na onkologii i było to ok2lata temu i chciałem zapytać – czy nadal jest ten sam sposób przyjmowania pacjentów? wołało o pomstę do nieba!!ludzie ze śmiertelną chorobą cierpiący czekali dosłownie po8h na przyjęcie!*

Zarówno pozytywne, jak i negatywne wpisy¹⁴ znajdują się w księgach gości przedsięwzięć komercyjnych, które pełnią rolę wirtualnych książek życzeń i zażaleń, na przykład pewna restauracja została skwitowana między innymi takimi wpisami:

- *Nie wiem jak tam na leszczyńskiego ale na kunickiego przydało by sie WYP... rzycic lub porozmawiac z obsługa... chodzi mi o taka brzydka mała z czarnymi włosami spiętymi do tyłu..jest niemila wszystko podaje z łaski...*
- *co prawda, to prawda... jedzenie wspaniałe, w karczmie ciepło i przytulnie ale często nie ma miejsca, przeganiajcie studentow ktorzy nie jedza a pija piwsko! zajmują stoliki* 🙄 🙄

Mimo że księga gości *ex definitione* powinna zawierać opinie na temat strony, niektórzy internauci wpisanie się do niej traktują jako okazję do przekazania informacji o sobie, poprzedzając zapis wybranych elementów z własnej biografii krótkim, powierzchownym odniesieniem do komentowanej strony:

- *super cool blogg a i ja nie komentuje bo nie mam czasu bo w sobote miałam urodziny i do swiat sie przygotowac to urwanie łba więc ta na marginesie-xDD*
- *Bardzo profesjonalna strona, wiele interesujących informacji o Ukrainie, która jest mi niezwykle bliska, bo mam w tym pięknym kraju wielu ukraińskich krewnych, których serdecznie za Państwa pośrednictwem pozdrawiam, szczególnie Kołę, który tego roku po raz pierwszy gościł w moim polskim domu, z czego jestem naprawdę bardzo dumna! Gratuluję portalu! Pa,pa – Danka z woj. dolnośląskiego*

albo pomijając nawet najmniejsze do niej nawiązanie:

- *ja to mam wyjebane*
- *Pati. Siemka :D Jestem Patuśś ,mam 13 lat choć wyglądam na 15 xd ^^ :D Szukam chłopaka z Wodzika lub okolic :D Kocham Reggae ,Happysad , Farben Lehre i green day ...nienawidzę : Techno! :P Chętni pisać (nr komunikatora) Pozdr ;**

Autorzy zacytowanych powyżej oraz podobnych wpisów dają tym samym dowód, jak można przypuszczać, nieznajomości przyjętej konwencji tematycznej. O nieświadome działanie nie można podejrzewać jednak autorów wpisów, w których dominuje cel komercyjny. Znaczna część

¹⁴ To zróżnicowanie wskazuje, że właściciel strony nie dokonuje selekcji komentarzy, ale zamieszcza wszystkie napływające wpisy. Zaletą tego rozwiązania jest budowanie w świadomości odbiorców poczucia wiarygodności księgi gości. Wadą jest spore prawdopodobieństwo, że negatywne komentarze odstręczają potencjalnych klientów. Można domniemywać również, że stworzywszy (bo tak wypada) księgę gości, właściciel strony nie jest zainteresowany jej zawartością.

analizowanych tekstów składa się z enigmatycznej pochwały, pełniącej rolę kurtuazyjnego wstępu do polecenia własnej strony czy sprzedawanego produktu – polecenia będącego podstawowym zadaniem komunikatu:

- *Strona doskonała , ciekawa , polecam moją www.restauracjewarszawa.com*
- *Świetnie – zapraszam do mnie ;-)*

Autoreklama jest prowadzona także w bardziej subtelny sposób, kiedy autorzy wpisów uwzględniają grzecznościowo właścicieli strony, do której przynależy księga gości. Po uprzejmym nawiązaniu do nich przechodzą do zasadniczego celu, czyli zachęty do odwiedzin i pozytywnej opinii *a conto* własnej strony na zasadzie odwzajemnienia przysługi:

- *Witam Pani Aniu, widzę, że mamy identyczne szablony na swoich blogach 😊 i tematyka prawie ta sama. Bardzo ładne tworzy Pani prace, ja dopiero zaczynam i wiele przede mną. Z pewnością będę obserwować Pani prace.*
- *Przepiękne prace i tak starannie wykonane! Teraz na pewno będę tu często zaglądała 😊 Zapraszam również do mnie <http://decoupage-esstele.bloog.pl/>*
- *Świetna stronka. Pozdrowienia dla autora. Zapraszam wszystkich na moja stronę po dzienną dawkę humoru. www.humor24.org*
- *piękne te Twoje prace 🙌 wszystkie! gratuluję talentu i pozdrawiam, Bajka, <http://bajkadecoupage.blogspot.com/>*
- *Bardzo inspirujący blog 😊 Jestem częstym gościem, Pozdrawiam i zapraszam do siebie www.ogrodmarii.blogspot.com*

Mechanizm budowania tego typu komentarzy przypomina system wzajemnych rekomendacji w serwisach aukcyjnych, na przykład Allegro, kiedy kupujący, wystawiając pozytywną opinię sprzedawcy, oczekuje podobnej rekomendacji.

Część autorów wpisów ignoruje powinność skomentowania strony, do której przynależy księga gości, ograniczając się do zachwalania swoich usług czy towarów, z ewentualnym dodatkiem formuły powitalnej lub oznajmującego czy imperatywnego zwrotu do właścicieli i czytelników strony – w drugiej osobie liczby pojedynczej lub bezosobowego:

- *Witam , Zapraszam na www.veden.pl 😊*
- *<http://www.surfbar.pl/ref=14435> Gorąco polecam 🙌*
- *Zarabiaj Przez Neta! Sprawdź jak działa najlepsza maszynka do zarabiania pieniędzy! Nie przegap swojej szansy! To nie jest żaden żart! www.zarabiajprzeznetu.stap.pl*
- *Serdecznie pozdrawiam, zapraszam do obejrzenia mojej strony*
- *Księgi gości są naprawdę super i każdy powinien się wpisać czy ma zęby czy nie. A jak nie ma to zapraszam po implanty :) pan piotr www.alfa-lek.pl/pl/implanty*
- *Super księga gości wkrótce na mojej stronie :) pozdrawiam*

Niektóre wpisy są podporządkowane funkcji fatycznej. Wyrażają tendencję nadawcy do zaznaczenia obecności na stronie, pozostawienia po sobie śladu, ale są pozbawione przekazu merytorycznego *sensu stricte*:

- *Pozdrawiam wszystkich serdecznie*
- *Ja tutaj byłam i ślad zostawiłam*
- *a dzień dobry X się kłania*
- *Ja tu byłam i buziaka zostawiłam, pozdro dla wszystkich*
- *Hej, jak tam u was*
- *Witaj 😊*
- *ha ha ha zgadnij kto?*

Do tej kategorii zaliczają się także występujące w księgach gości zbiory emotikonów, ewentualnie uzupełnione słowami pozbawionymi większego związku z treścią strony:

-  *dance love:D 😊*
- *bobi i love* 
- *no cusz no cusz no cusz* 

W typologii wzorów przepływu informacji oraz kontroli zasobów informacji księgi gości reprezentują model konwersacji, w której jednostki oddziałują bezpośrednio na siebie i same wybierają partnerów, czas i miejsce komunikowania¹⁵. Nie są jednakże całościową realizacją tego modelu. W dialogach prowadzonych za pośrednictwem księgi gości nie przestrzega się zasady równości w wymianie – zawsze nadrzędną pozycję (nawet jeśli odwiedzający stronę próbuje to lekceważyć) ma gospodarz, który może zignorować wpis, nie obdarzając gościa podziękowaniem czy komentarzem, a także ma moc sprawczą wyrzucenia niewygodnego komentarza bądź niedopuszczenia do jego publikacji. Ponadto szablon księgi, który stanowi centrum wymiany, nie jest zupełnie neutralny, na przykład żąda się podania autoidentyfikatora albo ogranicza liczbę znaków wypowiedzi, wymuszając jej enigmatyczność. Przyjęta konwencja i wymogi stawiane przez jej jednostkową realizację sprawiają, że księgi gości reprezentują także model rejestracji, w którym wymaga się od odbiorców podawania wyznaczonych informacji¹⁶, tworząc między innymi spisy (w tym przypadku komentarzy, reklam i innych śladów obecności).

Obecność na stronach internetowych ksiąg gości jest elementem interaktywności rejestracyjnej (*registered interactivity*), czyli

możliwości dodania czegoś od siebie do tekstu poprzez zarejestrowanie swojego komunikatu. Warunkiem tego typu interaktywności jest prosta czynność rejestracji [...]. Termin ten obejmuje jednak również wszystkie te sytuacje, w których użytkownik ma możliwość dodania czegokolwiek od siebie do tekstu¹⁷.

¹⁵ Zob. T. Goban-Klas, *Media i komunikowanie masowe. Teorie i analizy prasy, radia, telewizji i Internetu*, Warszawa 2008, s. 78.

¹⁶ Tamże, s. 78–79.

¹⁷ W. Šmid, *Leksykon komunikacji medialnej*, Kraków 2010, s. 58.

Księgi gości są jednym z elementów stron WWW, służącym interakcjom werbalnym, do których funkcji należą: konstruowanie znaczenia (w trakcie spotkania; tu ze względu na asynchroniczny charakter komunikacji konstruowanie znaczenia jest odroczone w czasie), konstruowanie relacji społecznych oraz konstruowanie wizerunku rozmawiających i zarządzanie formami dyskursywnymi¹⁸. Charakterystyczne dla mediów elektronicznych i konstytutywne dla ksiąg gości

interakcyjne nastawienie komunikatów wynika z głębokich przeobrażeń w płaszczyźnie relacji nadawczo-odbiorczych, co owocuje dyskursywnym rozszczepieniem kategorii osoby, a więc polaryzacją nadawcy (znika jego instytucjonalność) i uobecnianiem odbiorcy, sytuowaniem go w roli komunikacyjnego partnera¹⁹.

Całość notacji w księgach gości stanowi specyficzny polilog ukierunkowany tematycznie przez związek z daną stroną. Wśród wymian w księgach gości dominują pary dialogowe:

X: Gratulacje dla panów dowódców! 😊

Y: a dziękujemy dziękujemy 🙏

Rzadko kontakt jest szerszy niż dwuskładnikowe zestawienie akcja – reakcja:

X: Witam

W przyciskach cue list nadpisują mi się wartości. Tzn. jak mam program w kolorze niebieskim dla LED i przełączam na czerwony to LEDy świecą na fioletowo zamiast na czerwono. Co zrobiłem źle?

Y: Witaj!

Problem dotyczy gdy zmieniasz sekwencję z 1 na 2 czy dotyczy zmiany scen w jednej sekwencji ?

X: Problem dotyczy zmian sekwencji, nie scen. Porobiłem na przyciskach cue list kolory urządzeń wraz z ruchami. Coś zrobiłem na opak i nie mogę dojść co.

Y: W sekwencjach, które napisałeś, AKTYWNE są tylko poszczególne kanały od danego koloru, reszta jest w trybie OFF przez co tak się dzieje. Zmień w każdej sekwencji kanały od kolorów na tryb Snap lub Fade.

X: Dzięki za wskazówkę. Pozmieniam te ustawienia i dam znać jak wyszło.

Interakcyjność przejawia się także w tym, że w części komunikatów jest zawarta obietnica dalszego kontaktu po przeniesieniu go na prywatną:

X: witam. posiadam LED Colour Flash Skytec model 150.484 niestety niema go w bibliotece . jeżeli to możliwe to prosiłbym o wstawienie go do biblioteki . z góry dziękuję

Y: Witaj X ! Wyślij mi na maila szczegółową rozpiskę kanałów DMX tego urządzenia.

¹⁸ Zob. M. Kita, Wywiad prasowy. Język – gatunek – interakcja, Katowice 1998, s. 9.

¹⁹ M. Wojtak, Interakcyjny styl komunikowania we współczesnej prasie (na przykładzie prasy młodzieżowej), w: Style konwersacyjne, red. B. Witosz, Katowice 2006, s. 128.

Rodzaj danych personalnych udostępnianych przez autorów wpisów wskazuje na ich wolę nawiązania znajomości lub ograniczenia się do werbalizacji i upublicznienia opinii. Programy do edycji książek umożliwiają automatyczne wysyłanie odpowiedzi na wpis na konto mailowe osoby komentującej (oczywiście jeśli takie zostało przez nadawcę podane) lub umieszczanie ich bezpośrednio w księdze. Osoby ograniczające się do komentarza podpisanego nickiem przypuszczalnie nie życzą sobie dalszego ciągu interakcji, uznając ją za zamkniętą, ograniczoną do realizacji schematu: recepcja strony → komentarz. Zainteresowany relacją jest prawdopodobnie ktoś, kto podaje swoje (potencjalnie) prawdziwe personalia, adres e-mail i WWW czy numer komunikatora.

Bezpośrednim adresatem tej pośredniej oferty nawiązania kontaktu jest właściciel strony. W przypadku ofert o charakterze reklamowym zakładanymi odbiorcami są wszyscy czytelnicy danej strony. Adresata wskazuje się w incipicie wypowiedzi lub uznaje się ze względu na specyfikę komunikacji internetowej, że:

formy określające adresata mogą być omijane, gdyż jest on niejako wpisany w sytuację nadawczo-odbiorczą²⁰.

W epoce Web 2.0, epoce Internetu kreowanego przez samych użytkowników,

aktywne partycypowanie w odbieranych treściach staje się jednym z ważniejszych czynników decydujących o tym, czy w ogóle z danymi informacjami chcą obcować. Jeśli nie mają możliwości odpowiedzi zwrotnej, reagowania na to, co się im proponuje, często w ogóle rezygnują z uczestnictwa w danym przekazie²¹.

Prowadzenie książki gości na założonej stronie internetowej jest zatem korzystne dla właścicieli strony – zapewnia im zarówno zainteresowanie czytelników, jak i cenną możliwość poznania ich reakcji oraz możliwość zbudowania wartościowych relacji komunikacyjnych.

Summary

Guestbook as interactive component of websites

A guestbook is an electronic means for a visitor to acknowledge that they have visited a site, and allows them to leave their name, electronic address, and a comment or note. Guestbooks allow users of a website to express their opinions. Guestbooks are a means of meeting visitors' expectations of the website and can keep their interest in it high because visitors can personally share their views with others. Comments are permanent and available for anyone interested. The article presents the main information about language structure and the communication role of this interactive element of websites.

²⁰ K. Sobstyl, dz. cyt., s. 260.

²¹ M. Szpunar, dz. cyt., s. 261.