

ZAŠTO JE POTREBNA STANDARDIZACIJA TERMINA ELEKTRONSKE TRGOVINE

Marina Katić, Kostadin Pušara, Fakultet tehničkih nauka, Novi Sad

Sadržaj - U svetu naglih i neprekidnih promena, pravilno korišćenje Internet terminologije postaje veoma značajan faktor opstanka na konkurentnom tržištu. Međutim još uvek ne postoji standardizovani rečnik e-commerce termina što može prouzrokovati mnoge greške i zablude. Ovaj rad daje objašnjenje kako je moguće otkloniti sve nedoslednosti i nesporazume putem standardizacije terminologije, uz izbegavanje sinonima, homonima i akronima.

1. UVOD

Značaj elektronskog poslovanja i elektronske trgovine ubrzano raste u svim sferama ljudskog života, uključujući ne samo marketing i trgovinu već i zabavu i komunikaciju, kao i obrazovanje (e-learning) i naučnoistraživački rad. Pravilno korišćenje usluga elektronskog poslovanja postaje sve važniji uslov uspešnog poslovanja, a kao deo toga nameće se temeljno poznavanje njegove terminologije čija je osnova anglosaksonskog porekla.

Trenutne procene jezičke zastupljenosti ukazuju da je otprilike 70-80 % postojećih Web stranica napisano na engleskom jeziku. Međutim, činjenica je da još uvek ne postoji standardizovani rečnik termina elektronske trgovine i elektronskog poslovanja na engleskom jeziku. Ovo nerešeno lingvističko pitanje može biti uzrok mnogih grešaka i nedoumica. Da bi se izbegle sve nedoslednosti i nesporazumi, neophodno je uvesti standardizaciju terminologije kao faktor uspeha, što bi omogućilo bolje razumevanje i saradnju uključenih strana.

2. STANDARD I STANDARDIZACIJA

Da bi se jednostavnije shvatio značaj standardizacije za razvoj savremenih tehnologija, a posebno elektronskog poslovanja, potrebno je u potpunosti razumeti šta se podrazumeva pod terminima standard, odnosno standardizacija.

Standard je sredstvo za saopštavanje ideja i tehničkih podataka, za stvaranje reda u neredu i dostizanje jednostavnosti. Uže posmatrano, standard je pravilo ponašanja svakog učesnika u proizvodnom, transportnom, trgovinskom ili bilo kakvom drugom ciklusu, koji prati proizvod, proces ili uslugu. On predstavlja pravilo, tehnički specificiran dokument, odnosno "propis", koji je od ključnog interesa za sve aktivnosti u modernoj standardizaciji.

Standardizacija je proces u kome se donošenjem standarda, tehničkih propisa, direktiva i uputstava, definišu njeni osnovni ciljevi. Standardizacija odstranjuje slučajnosti i neizvesnosti, koje karakterišu primitivne odnose i sprečavaju kreativni ljudski um. Ona daje jedan tako važan element kao što je poverenje koje omogućava čvrstu osnovu za ponavljanje i sistematski postupak. Standardizacija olakšava rad, unosi red, uprošćava i razjašnjava. Ona je činilac koji pomaže da se iskoristi materijalno bogatstvo i bogatstvo uma,

koje je nagomilano u toku različitih vekova i u raznim oblastima.

3. ŠTA PODRAZUMEVAJU REČI "TERMIN" I "TERMINOLOGIJA"

Termin treba posmatrati kao element leksičkog fonda kojim se imenuje neki pojam koji je određen definicijom i mestom u sistemu pojmova konkretne struke. Organizovani skup termina u određenoj predmetnoj oblasti čini terminologiju date oblasti. Rečju terminologija označava se skup reči (termina), koje se upotrebljavaju za pojmove, predmete i radnje, dakle, pojmovno određenje nekog stvarnog ili izmišljenog predmeta izražava se jednom rečju ili sintagmom, koja se naziva termin (lat. terminus - naziv, izraz). Termin je reč ili fraza kojom se imenuje pojam. Terminologija, kao specifičan deo rečnika nekog jezika pokazuje izvesne specifične osobine; elementi terminološkog rečnika ustaljeniji su i postojaniji od drugih reči i često imaju drugačije značenje od istih reči upotrebljenih u svakodnevnom govoru. Isti termin može da označava različite pojmove u različitim stručnim oblastima i upotreba stručnih termina u uskom krugu stručnjaka predstavlja kodiran govor. Brzi razvoj savremene nauke, tehnologije i kulturni napredak uopšte zahteva neprestano razvijanje, dograđivanje i obogaćivanje stručne terminologije, sve češće organizovane u terminološke rečnike koji ili sadrže stvarno tumačenje pojma ili nabrajaju stručne termine datog jezika i njihove prevode na jedan ili više stranih jezika. U saznavnom procesu, najšire posmatranom, terminologija predstavlja i subjekt i instrument, čime podjednako služi i istraživanju i pretraživanju.

Standardizacija u oblasti terminologije vrši se u cilju olakšanja komunikacije na nivou informacija i dokumentacije, baveći se pojmovima i njihovim terminima bilo jednojezičkim ili višejezičkim. Standardizacija treba da omogući definisanje termina koji je jasan i nedvosmislen maksimalno lišen **sinonimije, homonimskog konflikta i polisemije (akronima)**.

Istoznačnost ili sinonimija predstavlja jedan od osnovnih tipova smisaonih veza među leksičkim jedinicama - sinonimi su leksičke jedinice koje imaju isto značenje. Po definiciji, reči su identične po značenju ako, upotrebljene u različitom kontekstu, imaju jednake konotacije. O sinonimiji se može govoriti ako su jedinice dovoljno bliske po značenju da se u nekim kontekstima može birati između njih a da izbor jedne ili druge ne utiče na značenje rečenice u celini. **Standard ISO definiše sinonimiju kao osobenost dva ili više termina koji imaju različit oblik, a isto ili skoro isto značenje.** Lingvistička ispitivanja pokazala su da kontekst određuje koje reči, ili koji termini zaista predstavljaju sinonime. Standardizacija termina zahteva maksimalno izbegavanje sinonima koje se može postići u procesu valjanog sagledavanja odnosa između logičkih i gramatičkih pojmova. U standardima se mogu koristiti sinonimi koji su formalnog karaktera, ali se mora veoma voditi računa o kvazi-

sinonimima čije je dobro poznavanje neophodno prilikom rada na terminologiji. Pod kvazi-sinonimijom podrazumeva se osobenost dva ili više termina da imaju različit oblik i **slično** značenje a da se za određene svrhe mogu smatrati sinonimima.

Drugu opasnost u standardizaciji terminologije predstavljaju **homonimi - reči koje imaju isti pisani i govorni oblik ali različito značenje**. Identičnost govornog i pisanog oblika reči može biti i delimična ako se javlja samo u jednom mediju: ako se javlja u govoru radi se o homofoniji, a ukoliko se pojavljuje u pisanju reč je o homografiji. Neoprezna upotreba homonima može dovesti do nejasnoća u značenju, tačnije do dvosmislenosti, a ova pojava poznata je u lingvistici kao **homonimski konflikt**. Zamućivanje značenja termina upotrebom homonima predstavlja opasnost po razumljivost i valjanost terminologije i mogućnost adekvatne standardizacije.

Poseban izazov za lingviste i stručnjake u oblasti terminologije predstavlja **problem polisemije**, pojma koji je već u startu, prilikom definisanja izazvao velike rasprave među lingvistima. U semantičkoj analizi polisemija ili višeznačnost naziv je za leksičku jedinicu koja ima više različitih značenja. Teorijski problem predstavlja razlikovanje polisemije (jedan oblik - više značenja) i homonimije (dve leksičke jedinice koje slučajno imaju isti fonološki oblik). **Standard definiše polisemiju kao osobenost reči da ima etimološki dva ili više povezanih značenja**. Polisemija u tekstu standarda može da dovede do zamućenja značenja, nepreciznosti u definisanju termina kao i u njegovom prevodu. Izbegavanje nejasnoća koje polisemija može da izazove prilikom rada na standardizaciji terminologije zahteva saradnju između stručnjaka date oblasti i lingvista. Ovu saradnju treba posebno podvući kada se govori o višejezičkim standardima ili o prevodu standarda na druge jezike.

Standardizacija, kao što je poznato, zahteva maksimalnu jasnoću, preciznost, konciznost i razumljivost. Pored već naglašene opreznosti u upotrebi homonima, sinonima, polisemičnih iskaza, standard mora biti lišen tautologije koja se javlja u nominalnim definicijama. Ponavljanje istog logičkog smisla istim rečima, kako se tautologija najčešće definiše, čini standard nepreciznim i opterećuje sam njegov tekst.

4. NEOPHODNOST STANDARDIZACIJE TERMI-NA

Kao univerzalni jezik Interneta, engleski jezik ima vodeću ulogu u upotrebi elektronske trgovine koja se ubrzano razvila zahvaljujući razvoju novih tehnologija.

Prirodno, uz nove tehnologije dolazi i nova terminologija, koja zahteva adaptaciju terminologa na novu tehnološku sredinu. Imajući ovu činjenicu u vidu, neophodno je pre svega uvesti nove termine, a potom izvršiti njihovu standardizaciju kako bi se izbegle nejasnoće u komunikaciji i interpretaciji znanja.

U dobu brzih i neprekidnih promena čak i ljudi čiji je maternji jezik engleski mogu iskazati nerazumevanje novostvorenih termina usled odsustva standardizacije. Jedan od primera ove tvrdnje predstavljen je u [20]: «Eric Davis, glavni informativni urednik odeljenja za marketing nedavno je dao izjavu povodom testa korišćenja terminologije «**shopping chart**» (kolica za kupovinu). U nacrtu je istaknut termin «**shopping sled**» (sanke za kupovinu) pošto je sajt (u

funkciji prodavnice zimske sportske opreme) pretendovao da bude originalan i izbegne standardnu terminologiju. Rezultat: «50% korisnika nije razumelo koncept **sled**. Preostalih 50% je reklo da su pretpostavili šta znači» jer je ta reč bila na istom mestu na kome bi inače bila reč **cart**». Shodno tome, ne treba biti posebno inovativan i služiti se novom terminologijom kad za to postoje adekvatne reči koje korisnici uveliko poznaju. Iz ovog primera se vidi da čak i govornici kojima je engleski jezik maternji jezik osećaju vidnu naklonost prema prepoznatljivim standardizovanim terminima.

U engleskim rečnicima i e-commerce leksikonima /glosarima, dolazi do pojave dezinformisanosti koja se pripisuje upotrebi **sinonima, homonima i polisemije**.

Radi ilustracije pomenute pojave, skinuto je sa Internet-a nekoliko glosara/rečnika elektronskog poslovanja i primenjena je metoda eksperimenta sa ciljem dokazivanja pomenute tvrdnje.

Prvo su posmatrani sinonimi tj. termini koji imaju različit oblik ali isto ili skoro isto značenje.

U [21] termini

e-commerce transaction,

business to business e-commerce transaction,

business to business transaction,

B2B transaction

su **sinonimi** jer su svi definisani na isti način kao «deo e-commerce-a koji promoviše prodaju proizvoda i usluga između kompanija preko Interneta, extraneta i virtuelnih privatnih mreža». Time se čitalac dovodi u nezgodnu situaciju jer ga različiti nazivi za isti pojam navode na pomisao da su u pitanju sasvim različite stvari.

U Glossariy of terms (koji sadrži najčešće korišćene termine elektronskog poslovanja) na Internet adresi <http://www.transactive.ca/resources/glossary.html> zapaženi su takodje mnogobrojni sinonimi:

Acquiring Bank/Merchant Bank: The bank that does business with merchants enabling them to accept credit cards. A merchant has an account with this bank and each day deposits the value of the day's credit card sales. Acquirers buy (acquire) the merchant's sales slips and credit the tickets' value to the merchant's account.

Electronic Bill Payment/(E-pay): An alternative to paper checks for paying bills. Consumers can use PCs, telephones, screen phones or ATMs to send electronic instructions to their bank or bill payment provider to withdraw funds from their accounts and pay merchants. Payments may be made either electronically or by a paper check issued by the bill payment provider.

Force/Offline Transaction: The after-the-fact entry of a purchase resulting from a referral ('call Authorization Center') message or a downtime interruption of service from a Network which enables the merchant to enter (as a force/post authorization) the transaction and the approval code into the EDC batch.

Mail Order (MO)/Telephone Order (TO): The direct marketing catalog industry.

Paper/Voice: The oldest, yet most familiar bankcard process mode whereby a merchant must call the authorization center for approval of a credit card transaction and then submit their sales slips to First Data for processing.

Split Dial/Capture: Process which allows the authorization terminal to dial directly to different card processors (e.g. Amex) for authorization and 'Electronic Draft Capture.'

TCP/IP: The system networks use to communicate with each other on the Internet. It stands for Transmission Control Protocol/Internet Protocol.

U glosariju sa Internet adrese http://www.quickcart.com/ecom_glossary.cfm koji sadrži veoma kompleksne termine i izraze terminologije elektronskog poslovanja primećeno je prisustvo sinonima:

Acquiring Processor/Payment Processor The processor provides credit card processing, billing, reporting and settlement and operational services to acquiring and issuing banks. Many financial institutions don't do their own bankcard processing because it's more cost-effective to let someone like First Data Corporation (FDC) invest in the equipment and people and do it for them.

MO/TO Refers to Mail Order/Telephone Order sales where the customer's card is not present at the time of transaction.

TCP/IP Transmission Control Protocol/Internet Protocol. A suite of computer communication protocols that connect networks and allows them to communicate with each other. TCP verifies data transmission between a client and a server. IP moves the data to the appropriate node on a network. TCP/IP is the primary transmission protocol used on the Internet.

U glosariju na Internet adresi <http://www.enterprise-ireland.com/ebusiness/ebusiness-intro-terms.asp> nalaze se sledeći sinonimi:

Commands and filters allow users to prioritise and organize incoming email messages and discussion group postings.

Frame (or Pocket) A frame is the basic „unit“ of data that is transmitted on a network that contain several components-including a source and target address, data and error checking regions. Start and stop signals signify the beginning and the end respectively.

Transmission Control Protocol/Internet protocol (TCP/IP) The networking communication standard on which the business-intro-terms.asp#term66“>Internet is based.

Sve ove ponudjene varjante za isti koncept mogu izazvati konfuziju, jer se može smatrati da se radi o potpuno različitim pojmovima i zbog toga je potrebno da terminologija bude jedinstvena odnosno jednoobrazna. U tom smislu, kad god se pominje isti koncept, trebalo bi da se koristi isti termin ili definiciju. Na taj način poboljšava se razumevanje ne samo na lokalnom nego i na međunarodnom nivou.

Dobar primer **homonima**, istog termina sa različitim definicijama koji dovodi do različitih značenja zapažen je u [14]:

Imenica **Transaction** definisana je kao: 1[c] «čin ili proces kupovine ili prodaje: *She had been involved in several suspicious transactions.*

*finansijska/komercijalna/poslovna transakcija *The sale of goods is the most common form of commercial transaction*

*ući u /angažovati se u transakciji *Investors feel the company is entering into too many risky transactions,*

a takodje i kao

2[u][of]proces ili aktivnost koja se obično pominje u kontekstu poslovanja: *the transaction of business/loans*

3[c]veoma zvanična diskusija između dvoje ili više ljudi na sastanku.

U [Longman Business English Dictionary] prvo značenje imenice **Transaction** je: 1 plaćanje, ili proces vršenja plaćanja: The auditors will conduct regular checks on all **financial transactions.**/ HSBC offers a current account aimed at business with regular **international transactions.**

Shodno tome imenica *transaction* može da znači čin ili proces kupovine ili prodaje, veoma zvaničnu diskusiju između dvoje ili više ljudi na sastanku ili proces vršenja plaćanja.

Homonimi, reči koje mogu da dovedu do konfuzije u značenju nisu retkost ni u rečnicima elektronskog poslovanja.

U glosariju sa Internet adrese <http://www.transactive.ca/resources/glossary.html> zapaženi su sledeći homonimi (dve leksičke jedinice koje slučajno imaju isti fonološki oblik, a različito značenje) u formi akronima, onosno skraćenica:

ASP (Application Programmers Interface): Interfaces that extend the capabilities of Web servers; used by programmers to write applications that can interact with other applications. A server API is a published interface that lets software developers write programs that become part of the Web server itself. Usually these are DLLs (Windows dynamic load libraries) that are loaded into memory and stay resident at all times.

ASP (Application Service Provider): A body which licenses, maintains and rents third-party software systems to business clients.

Suprotno prethodnom primeru sa sinonimima koji oslikava mogućnost pomućenja značenja kada se radi o terminima različitih oblika, ovaj primer ilustruje kako dva potpuno različita termina po značenju usled istog oblika mogu navesti čitaoca na pomisao da se radi o jednom te istom pojmu.

Veliki problem predstavlja i problem polisemije (jedna leksička jedinica- više značenja) na koji takodje nailazimo kroz upotreba **akronima**, za koje se ponekad smatra da predstavljaju pravu prepreku u tačnom prenošenju informacija. «Akronimi su posebno nepogodni u današnjim naporima da se poveća transparentnost i prevaziđu veštačke granice između očigledno nepovezanih disciplina. Dešifrovanje akronima IT dalo je sledeća potpuno različita značenja:

IT- Industrial Technology,

IT-Information technology

IT-Intervalence Transition»

Ova tri primera uzeta su iz „Acronym/Abbreviation Meanings“ [19].

Pojava nedoslednosti u značenju zapažena je i prilikom komparacije istih reči u različitim rečnicima.

Ako uporedimo definiciju **“banner”** u [22], koja glasi **“Advertisement in the form of a graphic image on the Web”**, sa definicijom **“banner”** u [18], koja glasi **“A graphic element, usually horizontal, on a Web page, used to title the page, head a new section, present a company's or advertiser's message, or provide a link to another page”**, može se zapaziti da postoji različit kvalitet saznanja ili čak nedovoljna informisanost u prvom prikazu.

Slično se dešava i kad uporedimo termine **Digital Certificate** i **Digital Wallet** iz [ECware Ecommerce Glossary](http://www.ecware.com/resources/glossary.asp) sa Internet adrese <http://www.ecware.com/resources/glossary.asp> sa istim terminima u rečniku

elektronskog poslovanja sa Internet adrese <http://www.enterprise-ireland.com/ebusiness/ebusiness-intro-terms.asp> čija tumačenja glase kao što sledi:

Digital Certificate: (<http://www.ecware.com/resources/glossary.asp>) Online identification that authenticates a consumer, merchant and financial institution. Digital certificates are used during SET transactions (Secure Electronic Transactions).

Digital Wallet: (<http://www.ecware.com/resources/glossary.asp>) A consumer set to allow e-commerce transactions through a particular credit card processing system. Before the consumer can make a purchase, he or she must first establish an account with the credit card processor, who provides an ID and password. These can then be used to make purchases at any Web site that supports that transaction system. CyberCash's "Digital Coin" system is an example of a digital wallet system.

Digital Certificate: (<http://www.enterprise-ireland.com/ebusiness/ebusiness-intro-terms.asp>) The digital equivalent of positive identification, such as a driver's license. Issued by business-intro-terms.asp#term192"> various certificate authorities, digital certificates are used to prove that a web site, or a visitor to a web site, is the entity or person they claim to be.

Digital Wallet: (<http://www.enterprise-ireland.com/ebusiness/ebusiness-intro-terms.asp>) A Digital Wallet describes business-intro-terms.asp#term4"> encryption software that operates like a physical wallet during electronic commerce transactions. It usually contains the owner's payment information, a digital ebusiness-intro-terms.asp#term109"> certificate to identify the user, and dispatch information to speed transactions.

Svi gore pomenuti primeri ukazuju na pojavu zamućenja značenja ili nedovoljne informisanosti, zbog čega bi termini elektronske trgovine trebalo da budu standardizovani.

5. ZAKLJUČAK

Kao univerzalni jezik Interneta, engleski jezik ima vodeću ulogu u upotrebi elektronskog poslovanja, koje se ubrzano razvilo zahvaljujući razvoju novih tehnologija. Prirodno, sa razvojem novih tehnologija pristiže i nova terminologija koja zahteva standardizaciju i harmonizaciju zbog mogućnosti pomućenja značenja usled pojave sinonimije, homonimije i polisemije.

Imajući u vidu činjenicu da je elektronsko poslovanje nova oblast, zasnovana na nekoliko različitih disciplina, razvoj nove terminologije bi trebalo da bude zajednička aktivnost terminologa, stručnjaka za elektronsko poslovanje, i direktnih i indirektnih korisnika terminologije. Jedino na taj način moguće je stvoriti mrežu za generisanje i razmenu informacija koja obezbeđuje prevazilaženje nacionalnih i geografskih granica.

6. LITERATURA

1. K. Pušara, "Medjunarodne finansije", III izd., Univerzitet «Braća Karić», Beograd, 2003
2. E. Turban, D. King, "Introduction to E-Commerce", Prentice Hall – Pearson Education, Upper Saddle River, New Jersey, USA, 2003.

3. S. Feldman, "The Objects of E-Commerce", OOPSLA'99, Denver, Nov. 1999.
4. ***, Zakon o elektronskom poslovanju, Republika Crna Gora, 2002
5. N. Rasmussen, P. Goldy, P. Solli, "Financial Business Intelligence", John Wiley and Sons, New York, 2002.
6. T. Curry, "B2B Market Trends", PSEG – eCommerce and Environment, 2000, <http://merc.njit.edu>.
7. V. Ungureanu, "Regulating E-Commerce through Certified Contracts", ungurean@rbs.rutgers.edu
8. L. Meter, "Sklapanje ugovora preko Interneta", Pravni fakultet u Zagrebu, Katedra za trgovačko pravo, Zagreb/Beč, 2002.
9. Z. Sovilj, B. Radenković, N. Vuković, "Elektronsko bankarstvo", Seminarski rad iz elektronskog poslovanja, Fakultet organizacionih nauka, Beograd 2002.
10. K. Laudon, C. Traver, "E-commerce – business. Technology. society", Addison Wesley, Boston (USA), 2002.
11. J. Končar, "Elektronska trgovina", Ekonomski fakultet, Subotica, 2003.
12. M. Todorović, "Leksikon spoljne trgovine", Ekonomski fakultet, Niš, 2001.
13. J. Marković, "Englesko-srpskohrvatski tehnički rečnik sa izgovorom", Tehnička knjiga, Beograd, 1992.
14. ***, "Mackmillan English Dictionary for advanced learners", Editor M. Rundel, Mackmillan Education, Oxford, 2002.
15. B. Simurdić, "Englesko-srpski ekonomski-finansijski rečnik", Europanon Consulting, Novi Sad, 2000.
16. ***, "Longman Business English Dictionary", Pearson Education Limited, Harlow, 2001.
17. D. Varagić, "Vodič kroz raj i pakao Internet marketinga", Prometej, Novi Sad, 2002.
18. T. Haynes, "Electronic Commerce Dictionary", www.tedhaynes.com, 2001.
19. S. Spuzic, F. Neuwens, "A Contribution to defining the term 'Definition' ", Issues in Informing Science and Information Technology - InSITE2004, www.proceedings.informingscience.org, 2004.
20. J. Alertbox, "Do Interface Standards Stifle Design Creativity?", www.useit.com/alertbox/990822.html, 1999.
21. Minister of Public Works and Government Services Canada, "Vocabulary of E-Commerce", www.bureau.delatraduction.gc.ca, Toronto, 2002.
22. ***, "eBusiness Resource-Introduction to eBusiness, Glossary of terms", Enterprise Ireland, www.enterprise-ireland.com

Abstract: In a world of rapid and continuous change, using of proper Internet terminology becomes a very significant factor for surviving at the competitive market. However, there is not yet a standardized vocabulary of e-commerce terms, which may cause many blunders and pitfalls. This paper explains how it is possible to eliminate all inconsistencies and misunderstandings through terminology standardization, avoiding the phenomena of synonyms, homonyms and acronyms.

WHY TO STANDARDIZE E-COMMERCE TERMINOLOGY

Marina Katić, Kostadin Pušara