

*Јелена Перисић**

Wydział Filologiczny, Uniwersytet Jagielloński w Krakowie, Kraków

Е-ГРАЂАНИН ПОТПИСАН У КЛАУДУ – ТЕРМИНОЛОГИЈА ДИГИТАЛНИХ ЈАВНИХ УСЛУГА НА ПРИМЕРУ ПОРТАЛА „еУПРАВА”

Новоречје, 2025, бр. 13.

Један од примера узрочно-последичне везе између све бржег развоја технологије и промена у језику представљају и дигиталне јавне услуге као релативно нов начин обављања административних послова. Стога, предмет овог рада јесте испитивање терминологије са којом се сусрећу корисници портала „еУправа”, централног места електронских услуга јавне управе за све грађане Републике Србије. Циљ истраживања јесте да се утврди инвентар нових речи које се користе као термини, открију механизми њиховог стварања, као и да се укаже на евентуалне проблеме и предложи потенцијална решења, пре свега у вези са фонетском и ортографском адаптацијом англицизама и њиховим лексичким еквивалентима у српском језику. Након издвајања термина и упоређивања значења у корпусу са значењима регистрованим у речницима српског језика, спроведена је анализа у погледу значења, порекла и употребе. Резултати су потврдили полазну хипотезу да су термини углавном створени по угледу на полазне термине из енглеског језика и у различитом степену прилагођени српском лексичком фонду – директним позајмљивањем, адаптирањем и калкирањем. У највећем броју случајева за творење нових термина коришћене су постојеће речи (махом из општег лексичког фонда), уз проширивање семантичке структуре које иде од уношења додатних нијанси у већ постојеће значење до увођења потпуно нових значења.

Кључне речи: терминологија, дигиталне јавне услуге, портал „еУправа”, српски језик, англицизми, неологизми.

1. Увод

1.1. ПРЕДМЕТ И ЦИЉЕВИ ИСТРАЖИВАЊА. Ново доба и све бржи развој технологије доносе промене у различитим аспектима живота данашњег човека, што се види и у језику, а тачније у терминологији. Сведоци смо готово свакодневног појављивања нових појмова којима је потребно додели-

* jelena.perisic@uj.edu.pl; ORCID 0000-0001-6747-7880.

ти назив. Један од таквих примера представљају и дигиталне јавне услуге као релативно нов начин обављања административних обавеза. С једне стране, овакав начин је далеко бржи и ефикаснији него одлазак на шалтер и чекање у редовима у неколико различитих државних институција. Са друге, од корисника захтева упућеност у нове технологије и новостворени језик тих технологија. Тако је обичан, просечан грађанин Републике Србије донедавно налог попуњавао када је потребно да уплати или подигне новац у пошти или банци, подносио га уколико планира службени пут, добијао налоге за извршавање задатака. Потписивао се обично на крају таквог или неког сличног документа. Међутим, уколико постане *eГрађанин*, налог постаје његов алтер его на *платформи*, а када се „улогује” и приступи *порталу*, има могућност да се потпише у *клауду*, али пре тога мора да добије *квалификовани електронски сертификат у клауду* уз помоћ *апликације* коју ће активирати помоћу *кода*. Поставља се питање да ли он уопште зна шта тачно треба да уради и шта значе сви наведени термини у новом контексту? У почетку можда и не, али уколико не жели или нема времена да чека у редовима и на шалтерима (јер се, на пример, његово радно време поклапа са радним временом државних институција), вероватно ће бити приморан да научи.

У непосредној вези са описаним проблемом јесте и предмет овог рада – испитивање терминологије дигиталних јавних услуга са којом се сусрећу корисници портала „eУправа”. Анализа би, заправо, требало да покаже у којој мери су дигиталне јавне услуге утицале на промене у лексичком фонду српског језика.

Циљ је да се утврди инвентар нових речи које се користе као термини, а затим и механизми стварања тих термина, као и да се укаже на евентуалне проблеме и предложи потенцијална решења, пре свега у вези са фонетском и ортографском адаптацијом англицизама и њиховим лексичким еквивалентима у српском језику. Имплицитни циљ јесте да се открије у којој мери би речи које се јављају као саставни делови термина могле бити познате кориснику који не припада млађој генерацији, није активан корисник интернета ни дигиталне технологије и, можда још важније, да ли му то што је нека реч од раније позната може помоћи у разумевању (тј. у којој мери је дошло до ширења семантичке структуре појединих лексема).

1.2. РАНИЈА РАЗМАТРАЊА И ХИПОТЕЗЕ ИСТРАЖИВАЊА. Врло детаљну и обухватну формулацију назива области којој припада и терминологија испитивана у овом раду дао је Слободан Новокмет (2022) који предлаже синтагму *компјутерски термини и појмови у вези са интернетом*. Као што аутор истиче, синтагма *компјутерска терминологија* окупља доста широк спектар појмова и термина које није лако обухватити једним (па

чак ни вишечланим) називом, те је допуњен синтагмом *појмови у вези са интернетом*. При томе се у обзир узима

„читав низ појмова који имају везе са: компјутерским хардвером и софтвером, и који се може подвести и под синтагму информационе технологије; радом и функционисањем различитих програма и апликација; новим мобилним и телекомуникационим технологијама (уређаји, рад уређаја, процеси и сл.), различитим поступцима, командама, задацима и захтевима којима се манипулише што програмима, апликацијама што уређајима и сл., а у ширем смислу ту можемо да убројимо називе компанија, програма, сајтова (*Мајкрософт, Фејсбук, Епл, Јутјуб, Зум*), називе различитих компоненти и појмова везаних за рад уређаја (*дисплеј, хард-диск, тастатура*), називе процеса у вези са радом оперативних система, интернетом, комуникацијом и добијањем различитих садржаја преко интернета (*вајфај, апдејт, даунлоад, атачменти, шеровати, онлајн, имејл, стриминг, бинцовање, вебинар, Андроид*), командама (*ентер, шифт, бексפעјс*), али и појмовима у вези са занимањима која настају или се развијају под утицајем интернета и друштвених мрежа (као што су *дигитални маркетинг, копирајтинг* и сл.) итд.” (Новокмет 2022: 178).

На основу ранијих истраживања у вези са новим речима из сфере дигиталне комуникације (Новокмет 2022: 176–177; Новокмет 2023: 29–30; Новокмет 2024: 50–53; Ристић 2024: 15; Стојановић, Миланов 2012: 294–295) може се закључити да термини настају на неколико начина:

- позајмљивањем, најчешће из енглеског језика, које се може вршити директним преузимањем или уз различит степен адаптације (нпр. *имејл, веб-сајт, онлајн, софтвер, процесор*);
- деривацијом, односно суфиксалном творбом (нпр. *претраживач, причаоница*);
- семантичким калкирањем као механизмом проширивања семантичке структуре већ постојећих речи из општег лексичког фонда (нпр. *иконица, кућиште, миш, вирус, домен*);
- директним семантичким позајмљивањем/превођењем, тј. дословним калкирањем (енгл. *printer – штампач*, енгл. *e-mail – електронска пошта*, енгл. *motherboard – матична плоча*, енгл. *e-book – е-књига / електронска књига*, енгл. *web/net – мрежа*, енгл. *page – страница*);
- хибридикацијом, углавном код вишечланих назива (нпр. *стохастички папагај*, називи са скраћеницом *BP*), мада може бити и код једночланих (нпр. *скајповање, харвестовање, мерцовање*).

Основна хипотеза је да ће се резултати истраживања поклопити са резултатима недавних истраживања. Дакле, претпоставља се да ће значајан број термина чинити речи преузете из енглеског језика, уз различит степен адаптације (адаптирани и делимично адаптирани англицизми, па чак и англицизми пренети у изворном облику). Такође, очекиван је изве-

стан број термина насталих суфиксалном творбом, проширивањем семантичке структуре већ постојећих речи – семантичким калкирањем речи из општег лексичког фонда, као и директним семантичким позајмљивањем или превођењем (дословним калкирањем).

Током овог истраживања не би требало занемарити ни ортографски аспект, односно начин на који се записују новостворени термини. Претпоставка је да ће се током анализе корпуса наићи на појаве које су раније уочиле М. Стојановић и Н. Миланов (2012: 301): нулта ортографска адаптација (нпр. *cable management, trackball, open source program*); термини написани према прилагођеном српском изговору (нпр. *veb, endžin, gedžet, displej, skrol bar, merčandajz*); хибридни облици у којима је један елемент преведен или преобликован, а други усвојен у изворном облику (нпр. *ho-meigre, threadovati*); двоструки начин писања (*gejmer* и *gamer, endžin* и *engine, mejl* и *mail, hardver* и *hardwer, brauzer* и *browser, skrin-sejver* и *screen-saver*). Наша грађа би могла бити још разноврснија, будући да је у питању ћирилична верзија портала, те се очекује и шаренолика ситуација у погледу писма. Највећи изазов у овом смислу представља чињеница да постојећи нормативни приручници не садрже јасна правила, будући да је значајан број термина настао након објављивања приручника те врсте. Међутим, користан водич би могао бити предлог С. Новокмета (2022: 179–182) који се своди на следеће:

- правила о писању великог слова из Правописа могу се применити и на називе компанија, програма и сајтова;
- правила о писању назива врсте робе, артикала и серијских производа могу се применити на примере као што су: *интернет, блутут, таблет, браузер, ајфон* и сл.;
- термине који садрже елементе са статусом непроменљивих форманата страног порекла, као што су *веб* и *онлајн*, можемо третирати као полусложеничке (нпр. *веб-дизајн, веб-апликација, веб-продавница, онлајн-настава, онлајн-корисник*);
- на широк спектар скраћеничких назива се могу применити правила о писању верзалних (акронимских) скраћеница (нпр. *УСБ* → *у-ес-бе, МПЗ* → *ем-пе-три, ПДФ* → *пе-де-еф*);
- недоумице попут писања синтагме са скраћеничком речју можемо решити применом појединачних правила из Правописа, те се препоручује *QR-код* или *кјуар / кју-ар код*;
- код специфичних случајева као што је назив апликације *Вајбер/Вибер* (енгл. *Viber*) може се размишљати у смеру дублетних решења;
- одреднице попут назива апликације за видео-састанке и разговоре *Зум*, могу послужити и за опште нормативне препоруке –

препоручује се *састанак на Зуму* (уместо *Зум састанак*) као конструкција која одговара типу атрибутивне конструкције у српском језику где шири појам долази испред ужег.¹

1.3. КОРПУС. Грађу за истраживање представља „еУправа” – портал основан од стране Владе Републике Србије, односно Канцеларије за информационе технологије и електронску управу. Према дефиницији у *Речнику интернета и дигиталне комуникације*, термин *е-управа* односи се на:

„коришћење информационо-комуникационих технологија које пружају могућности грађанима и привреди да електронски комуницирају с јавном управом. То омогућава услуге е-управе, преко портала е-управе, што обухвата: подношење електронских поднесака, праћење статуса предмета, примање обавештења, плаћање такси, увид у податке из службених евиденција, учешће у јавним расправама и др.” (РИДК).

На основу података на званичном сајту Канцеларије, овај портал представља централно место електронских услуга јавне управе за све грађане, привреду и запослене у државној управи и локалној самоуправи још од 2010. године. На тај начин грађанима је олакшана комуникација са државним институцијама и целокупном јавном администрацијом у виду лакшег проналажења информација и одговарајућих формулара, као и једноставнијег подношења захтева, пријема решења и осталих докумената. Процењује се да је од оснивања портала до сада регистровано готово 2,5 милиона корисника који су у прилици да користе више стотина електронских услуга јавне управе, што га сврстава у ред највише коришћених и најпосећенијих националних портала.²

За потребе овог истраживања ексцерпирани су примери из дела Грађани³ и одељака Услуге (Документа и уверења, Породица, Здравље, Образовање, Услуге Отвореног Балкана, Посао и финансије) и Помоћ (Портал еУправа, Апликација за потпис, Регистрација корисничког налога, Начин

¹ На све раширенију употребу препонованих индеклинабилних атрибута који одређују себи синтаксички надређену именицу и могу се сврстати у именице или индеклинабилне придеве преузете из енглеског језика пажњу скреће и Милан Ајдановић (2021) приликом анализе придева ексцерпираних из (у то време још необјављеног) *Српског речника новијих англицизама*. Аутор наводи три основна разлога односно импулса за англизацију лексикона српског језика: 1) означавање особина које су у српском језику доскора биле мање познате или сасвим непознате, тј. лексички неопредмећене једном јединицом; 2) престиж који енглески језик ужива, пре свега међу млађим носиоцима српског језика, као и транспарентност и разумљивост које његове морфеме и речи поседују када су у питању говорници; 3) својеврстан немар према сопственом језику који се огледа у посезању за англицизмом науштрб тражења одговарајуће истозначне или блискозначне речи у лексичком фонду српског језика (Ајдановић 2021: 223).

² Извор: <https://www.ite.gov.rs/tekst/149/kancelarija-za-it-i-eupravu.php>.

³ Постоје још и Привреда и Држава.

пријављивања, Правна лица, Услуге). Из корпуса су издвојени само термини који припадају категорији именица, рачунајући и именичке синтагме, тј. именичке термилошке колокације⁴.

1.4. МЕТОДОЛОГИЈА ИСТРАЖИВАЊА. Приликом анализе корпуса коришћене су дескриптивна метода, компаративна метода, као и компонентијална анализа.

Критеријум за одређивање да ли је нешто нова реч био је чињеница да ли је дата лексема регистрована у шестотомном речнику Матице српске⁵, а уколико јесте – да ли је у питању потпуно исто значење као у корпусу. На основу тога термини су разврстани у групе, а касније даље анализирани у погледу значења, порекла и употребе. У случају вишечланих термина, предност приликом сврставања у категорије дата је главној речи у споју, односно примарном колокату у случају термилошких колокација.

Значења су проверавана и у *Српском речнику новијих англицизама*⁶, будући да се међу новим речима налазе углавном речи из енглеског језика, преузете уз различит степен адаптирања или калкирања. Као додатни извор коришћен је и *Речник интернета и дигиталне комуникације*⁷.

2. Анализа и резултати

Укупно је издвојено 230 термина. Након провере и поређења са значењима забележеним у РСКЈ, регистровани термини се (оквирно) могу поделити у 6 категорија које ће у даљем току рада бити детаљније представљене. Осим тога, посебна пажња биће посвећена и скраћеницама, а на крају ће се изнети и додатна запажања у вези са потенцијалним изазовима и проблемима, као и предлози решења.

2.1. КАТЕГОРИЈА 1. У ову категорију сврстани су термини код којих је уочено да реч (односно кључна, носећа реч уколико је реч о вишечланом термину) не постоји у РСКЈ:

активација, банер, веб-прегледач, вибер, генерисање, датотека, деактивација, е-адреса, е-mail (+ е-мејл, имејл,

⁴ Под *термилошким колокацијама* подразумевају се лексикализоване двочлане структуре које се односе на један појам и одређују га у оквиру датог предметног поља, тј. научне области. Карактеристике их специфичан семантички однос између елемената. Прецизније, док примарни колокат (термин) обично задржава исто значење као и ван колокације, секундарни учествује са једном од својих сема и остварује семантичку или појмовну везу са примарним или спецификује његово значење (Вуковчан 2009: 165; Турк 2000: 478; Бурџер 2007: 102; Перичић, Дражић 2023: 422; Перичић 2024: 197).

⁵ *Речник српскохрватскога књижевног језика*, у даљем тексту: РСКЈ.

⁶ У даљем тексту: СРНА.

⁷ У даљем тексту: РИДК.

мејл)⁸, е-управа, е-услуга, еВртић, еГрађанин, еЗаказивање, еИзвод, еИД, еКонзулат, еНовац, еПОС, еСагласност, еСандуче, еСтранац, еУверење, еУверење ЛПА, еУпис, еУправа, еФактура, еДневник, ИД, Open Balkan ID (+ ИД Отвореног Балкана), интеракција, Интернет, интернет конекција, клауд, клик, NBS IPS QR код, QR код, регистрациони код, линк (+ ЛИНК), активациони линк, лого, НМП ПеПОС, ПИН (+ пин), сајт, веб сајт, сертификат, електронски сертификат, ЕУ Дигитални зелени сертификат (+ ЕУ ДЗС), квалификовани електронски сертификат, скенирање, СМС, софтвер, дигитални токен, *username*, фајл, ПДФ фајл, фолдер, чип личне карте.

У наставку ће се представити значења појединих термина забележена у СРНА и РИДК, као и примери посведочени у корпусу.

токен – енгл. *token*

- купљен или добијен купон или жетон који се може заменити за неку робу или услугу (СРНА: 589).

Подносилац захтева уплаћује накнаду Комисији за хартије од вредности уколико се захтев односи само на дигиталне токене. / Уколико се захтев односи и на дигиталне токене и на виртуелне валуте или се односи на дигиталну имовину која има одлике и виртуелних валута и дигиталних токена, накнада се уплаћује и Комисији за хартије од вредности и Народној банци Србије.

клауд – енгл. *cloud*

- мрежа снажних удаљених сервера на интернету на којима се складиште и обрађују подаци (СРНА: 302); преко клауда корисници могу да приступају софтверу и подацима с било које тачке и било ког уређаја, а не само с позиције свог радног места и личног рачунара (РИДК).

Уколико сте пријављени на Портал мобилном апликацијом ConsentID, потребно је да имате издат квалификовани електронски сертификат у клауду како бисте могли да потпишете захтев за замену пре слања. / Прихватањем захтева успешно сте завршили потписивање документа у клауду.

линк – енгл. *link*

- посебно означен текст, графика или интернетска адреса у неком документу која, након клика или додира на њу, води на други део тог документа, неки вебсајт и сл.; успостављена веза или линија на интернету преко које се преносе подаци, нарочито аудио и видео садржаји (СРНА: 344).

⁸ На овај начин – у загради, означене знаком „+” – обележаваће се додатне регистроване варијанте, различите пре свега у погледу фонетске или ортографске адаптације.

На страници Пријава испод дугмета Пријавите се кликните на линк Заборављена лозинка. / Порталу могу приступити лица којима је издат образац Спроводноца у папирном облику или која су добила активациони линк путем е-mail или SMS поруке од стране овлашћеног лица. / Видео упутство за пријављивање, као и одговоре на често постављена питања можете пронаћи на следећем линку.

фолдер – енгл. *folder*

- компјутерски фајл, по функцији налик на фасциклу, који садржи више мањих фајлова или фолдера (СРНА: 211).

Уколико не добијате мејл, проверите и фолдер са непожељном поштом.

Интересантно је и то да се, на пример, лексеме *сертификат* или *код*⁹ уопште не јављају у РСКЈ, а у међувремену им је и значење добило додатну нијансу, што сведочи о динамичности развоја језика и промена у њему.

сертификат – енгл. *certificate*

- документ којим се званично потврђује да је особа постигла одређени ниво знања или вештина током обуке или оспособљавања; документ којим се званично потврђује да је особа, фирма или организација испунила прописане услове за стицање права на одређени статус или одређену делатност (СРНА: 499);
- електронско уверење о веродостојности, скуп података у форми електронске исправе којом се у једнозначну везу доводи физички идентитет неког субјекта с његовим дигиталним идентитетом (РИДК).

Корисник уз помоћ мобилне апликације ConsentID управља квалификованим сертификатом тако што одобрава електронски потпис путем свог мобилног уређаја. / ЕУ Дигитални зелени сертификат се креира за сваки догађај (вакцину, тест или опоравак) појединачно. / За правилно коришћење квалификованих електронских сертификата обавезно је инсталирати софтвер сертификационог тела које вам је издало сертификат, јер без тога није могуће користити квалификоване електронске сертификате.

⁹ У међувремену се у једнотомном *Речнику српског језика* Матице српске из 2007. године лексема *код* нашла међу одредницама уз следећу дефиницију: „1. а. систем условних знакова за преношење, обраду и чување података. б. систем знакова, слова, систем утврђених знакова, симбола за какву сигнализацију, саобраћање телеграфом и сл.” (РСЈ: 548). Посматрано из перспективе технолошког развоја и актуелног стања, посебно интересантан детаљ представља податак у вези са телеграфом који се пре двадесетак година нашао у речничком чланку, а данас представља тековину прошлости и уређај (самим тим и појам) који је, врло вероватно, потпуно непознат многим припадницима млађе генерације.

код – енгл. *code*

- текст са наредбама и осталим елементима који чине неки компјутерски програм (СРНА: 306).

Параметре или QR код можете самостално генерисати уколико поседуете квалификовани електронски сертификат или их преузети на неком од шалтера регистрационих тела. / Након тога унесите Регистрациони код и одаберите дугме Додајте ИД.

Као што се на основу списка термина може приметити, они су углавном преузети из енглеског језика. У погледу степена адаптације, уочавају се: термини који су преузети у изворном облику, без транслитерације (нпр. *e-mail*, *username*); англицизми пренети у изворном облику уз транслитерацију на ћирилицу (нпр. *еИД*, *еПОС*, *ИД*, *Интернет*, *линк*, *лого*, *ПИН*, *СМС*, *фолдер*); фонетски адаптирани англицизми, тј. они код којих је извршена транскрипција (нпр. *сајт*, *токен*, *клауд*, *код*, *фајл*, *фолдер*, *сајт*, *софтвер*, *чип*, *сертификат*, *е-мејл*¹⁰, *имејл*, *мејл*), као и морфолошки адаптирани англицизми (нпр. *активација*, *генерисање*, *деактивација*, *интеракија*, *конекција*, *скенирање*). Осим тога, запажа се и хибридизација где имамо два различита писма у једном термину (*NBS IPS QR код*, *QR код*). Још један од начина на који су добијени термини из ове категорије јесте суфиксална творба, присутна код термина *прегледач* (с друге стране, *веб-прегледач* је добијен у процесу хибридизације).

Занимљиви су и примери код којих је из енглеског језика преузет модел и префикс, али се користи реч из фонда српског језика (нпр. *е-адреса*, *е-пошта*, *е-управа*, *е-услуга*, *еВртић*, *еГрађанин*, *еЗаказивање*, *еИзвод*, *еКонзулат*, *еНовац*, *еСагласност*, *еСандуче*, *еСтранац*, *еУверење*, *еУпис*, *еУправа*, *еФактура*, *еДневник*), тако да се могу сматрати терминима добијеним у процесу хибридизације. С овим примерима у вези уочена је одређена правилност. Наиме, уколико је у питању полусложеница где је префиксоид *е-* одвојен цртицом, у питању је скраћеница за *електронски*.¹¹ С друге стране, ако се споменути префиксоид понаша као префикс и реч се записује као сложеница, у питању су називи услуга на порталу, докумената или улоге корисника.

2.2. КАТЕГОРИЈА 2. Овој групи припадају термини код којих је примећено да реч (кључна, носећа реч) постоји у речнику, али не у том значењу.

¹⁰ Овакви примери су сврстани у ову групу јер префиксоид *е-* не постоји у РСКЈ (као ни придев *електронски* у овом значењу, али такви примери припадају следећој категорији).

¹¹ Ово је видљиво и у примерима термина који су сврстани у 4. категорију, па тако се у корпусу паралелно појављују *е-управа* и *електронска управа*, *е-услуга* и *електронска услуга*, *е-пошта* и *електронска пошта*.

Прецизније, њено значење у корпусу је изведено по угледу на неко од постојећих или примењено на нови контекст:

администратор, администрација, адреса е-поште, е-mail адреса (+ имаил адреса, имејл адреса, мејл адреса), IP адреса, база корисника, веза, верификација, део, додатак, дугме, екран, екстензија, иконица, инсталација, инсталирање, канал за пријем обавештења, картица, лозинка, једнократна лозинка, мени, главни мени, падајући мени, друштвене мреже, нотификација, системска нотификација, одељак, опција, опција менија, обавезно поље, опционо поље, параметар, поље, Портал (+ портал), Портал еИД (+ Портал за електронску идентификацију еИД), Портал ЛПА, веб портал, државни портал, Национални портал за електронску идентификацију, непожељна пошта, веб презентација, претраживач, приступ, App продавница, GooglePlay продавница, прозор, профил, кориснички профил, пун приступ, регистар, регистрација, регистровање, сандуче, лично сандуче, Јединствени електронски сандучић (+ Јединствено електронско сандуче), сегмент, секција, сервис, аутоматски сервис, кориснички сервис, систем, статус, статус активности, статус захтева, промена статуса, почетна страна, страница, интернет страница, ландинг страница, тастер, приступна тачка, тело мејла, сертификационо тело, адресна трака, улога, филтер, формат.

Узмимо за пример лексеме *администрација* и *администратор* и њихова значења забележена у РСКЈ, а затим и у новијим речницима англицизама и дигиталне комуникације, као и примере употребе у анализираном корпусу. Нова значења су блиска полазним јер је у оба случаја реч о управљању, надгледању и контроли, али су пренесена у нову реалност, тј. у виртуелни контекст.

администрација

- управа, управљање; управна власт; канцеларијски послови; одељење у коме се врше канцеларијски послови (РСКЈ I: 49).
- енгл. *administration*; надгледање, одржавање и управљање радом компјутерског система, мреже, вебсајта или софтвера (СРНА: 44)

Уколико законски заступник жели да лице са улогом „Рад са странцима“ има приступ еСандучету неопходно је да том лицу, кроз администрацију еСандучета додели одговарајућу улогу. / Отвара се страница за администрацију корисника и корисник треба да кликне на дугме “Додај корисника”.

администратор

- онај који стоји на челу неке установе, који управља нечим; привремени управљач, вршилац дужности; онај који води канцеларијске послове неке установе или предузећа (РСКЈ I: 49);
- енгл. *system administrator* (СРНА: 44); особа надлежна за управљање, подешавање, функционисање, безбедност и одржавање неког рачунарског система, интернет услуге или веб-локације која додељује и укида права приступа нижим нивоима корисника (РИДК).

У случају да немате овлашћење, контактирајте са администратором свог сандучета. / У понуђеној форми, бирате улогу Администратор.

Интересантни у погледу проширења значења могу бити још и термини *портал*, *профил* и *страница*. Портал са којим се сусрећемо у дигиталном окружењу на први поглед нема никакве везе са свечано украшеним улазом у цркву или палату, као ни порталом који нам је познат из филмова и јунацима служи као средство за пребацивање у други свет. Међутим, чињеница да му без уношења одговарајућих параметара не може свако приступити упућује на везу са значењем забележеним у РСКЈ¹², тј. указује на посебност и ограничен приступ, али и на својеврсни вид телепортације и пребацивања у другу реалност. Лексема *профил* добила је ново значење, прилагођено новом контексту, али се може уочити веза са значењима наведеним у речнику, будући на представља скуп података о некој особи или „изглед” који креирамо у виртуелном окружењу. Значење термина *страница* најприближније је значењу које нам обично прво пада на памет и повезано је са књигама, будући да садржи текст којем можемо приступити.

портал

- архитектонски украшен главни улаз у цркву, палату или већу зграду, главна врата. (РСКЈ IV: 730);
- енгл. *portal*; тематски организован вебсајт, обично онај који корисницима нуди и линкове према другим сродним сајтовима (СРНА: 434); веб-локација која регистрованим корисницима, након аутентификације, омогућава приступ јавно недоступном окружењу, с посебним веб-садржајем, наменским веб-апликацијама и веб-сервисима; омогућава персонализовано корисничко искуство и интерактивно прилагођавање потребама корисника (РИДК).

Корисник може приступити директно Порталу за странце (<https://welcometoserbia.gov.rs/>) и да у горњем десном углу изабере опцију да ли жели да поднесе захтеве за визу или за привремени боравак. / Када поднесете захтев преко Портала, предшколска установа ће доделити деловодни број захтеву и обаве-

¹² У српски је ушло из другог, латинског језика.

стити Вас о даљим корацима. / Потребно је пријавити се на Портал еУправа, покренути услугу и отворити картицу „Преглед заказаних пријава”. / Грађанин је пријављен на портал еУправа квалификованим електронским сертификатом. / Омогућено је плаћање таксе посредством портала: платним картицама (Виза, Мастер, Маестро, Дина), електронским банкарством или општом уплатницом.

профил

- изглед чега (лица, предмета) са стране; вертикални (попречни или по дужини) пресек чега (каког предмета, какве површине, зграде и сл.), битне, типичне црте које карактеришу какву професију, специјалност и сл.; обрис, контура (РСКЈ V: 250–251);
- енгл. *profile*; веб страница корисника неке друштвене мреже на којој се најчешће налази и његова кратка биографија; = налог (СРНА: 445); скуп подешавања неког рачунарског система које је задао корисник; скуп података о кориснику неког софтвера; локација појединачног корисника на друштвеном медију, с његовим подацима и објавама (РИДК).

Потврда о ОБ ИД броју ће вам бити послата на адресу електронске поште за пријем обавештења или адресу електронске поште која представља ваше корисничко име, у зависности како сте подесили свој профил на страници еГрађанин.

страница

- деминутив од *страна*; лице неког пљоснатог предмета; наличје таквог предмета; свака посебна површина листа у књизи; подручје, област (људске делатности, науке, струке) (РСКЈ VI: 15);
- страна у оквиру неког текстуалног дигиталног документа; веб-страна; локација компаније или организације на друштвеном медију, с њеним подацима и објавама (РИДК).

У случају да подносите захтев за упис података у бирачки списак, приказаће се страница за унос Личних података, Података о пребивалишту и Података о боравишту (за интерно расељена лица). / Након пријаве отвара се страница Креирање захтева. / Дугме "Покрени услугу" отвара страницу где је потребно да одаберете школу у којој желите да закажете термин за тестирање ђака и упис и одаберите термин.

Будући да су лексеме већ регистроване у речнику насталом пре више од тридесет година¹³, може се закључити да је дошло до проширивања семантичке структуре речи из постојећег лексичког фонда, што се односи пре свега на једнолексемске термине. Међутим, ако у обзир узмемо и дво-члане термине, примећује се укрштање различитих процеса, најчешће калкирања и адаптације или суфиксалне творбе. Најинтересантнији процес можда представља хибридизација приликом које се калкирање комбинује

¹³ Коришћено је друго, допуњено издање речника, објављено 1990. године. Уколико узмемо у обзир чињеницу да је прво издање објављивано у периоду од 1969. до 1976. године, може се говорити у временском распону од готово пола века.

са директним позајмљивањем без транслитерације, те тако у оквиру једног термина имамо два писма (нпр. *e-mail адреса*, *IP адреса*, *App продавница*, *GooglePlay продавница*).

2.3. КАТЕГОРИЈА 3. За разлику од претходне, овој категорији припадају термини код којих реч (кључна, носећа реч) постоји у речнику, али је значење у корпусу потпуно другачије:

апликација, *интернет апликација*, *мобилна апликација*, *колачићи*, *аналитички колачићи*, *неопходни колачићи*, *налог*, *eID налог*, *кориснички налог*, *регистрован налог*, *платформа*, *форма*.

Промена значења се прилично добро може уочити уколико се упореде значења лексема *налог* и *колачић* забележена у РСКЈ са значењима која ове лексеме данас остварују у контексту дигиталне комуникације и анализираног корпуса.

налог

- оно што се коме наложи, одреди да учини, наредба, заповест, наређење; адм. писмено одобрење (органа власти, руководиоца установе и сл.), писмена наредба за што: путни ~, службени ~ (РСКЈ III: 567);
- енгл. *account*, од *user account*; јединствени подаци корисника компјутера који збирно омогућавају приступ одређеном програму или вебсајту (СРНА: 50); садржи личне податке и подешавања, као и параметре за приступ и додељени ниво приступа (РИДК).

Налог на есДневнику можете добити од разредног старешине у основној школи, а налог на државном порталу за електронску идентификацију можете сами креирати регистрањем. / Пријава се подноси искључиво са налога који је подносилац регистровао на Порталу еУправа. Пријаве поднете путем налога лица које није подносилац пријаве биће одбачене. / Налог се аутоматски брише након истека рока од 10 година од тренутка последње активности на Порталу еУправа.

колачић

- дем. од колач; уштипак; таблета (РСКЈ II: 779);
- енгл. *cookie*; мали фајл који неки вебсајт поставља на хард диск компјутера с подацима који идентификују корисника при његовим каснијим посетама том вебсајту (СРНА: 330); текстуална датотека с подацима о претходном понашању посетиоца неке веб-локације, коју веб-сервер шаље веб-прегледачу посетиоца; основна намена колачића је да се идентификују посетиоци који поново долазе на исту веб-локацију, како би се за њих припремиле и испоручиле наменски обликоване, персонализоване веб-

стране, у складу с преференцијама које су показали у претходним посетама (РИДК).

Аналитички колачићи се користе за прикупљање података о начину коришћења Портала у циљу бољег разумевања потреба посетилаца, унапређења корисничког искуства и пружања квалитетније услуге грађанима. / Корисници и посетиоци Портала еУправа могу спречити употребу колачића повлачењем сагласности у оквиру ”Обавештења о употреби колачића” на самом Порталу.

Када су у питању механизми стварања термина, пре свега је реч о калкирању, и то као проширивању семантичке структуре речи из општег лексичког фонда (нпр. *налог*, *платформа*, *форма*, *апликација*¹⁴) или дословном калкирању (*колачићи*), а код двочланих термина се може уочити и хибридизација (*eID налог*).

2.4. КАТЕГОРИЈА 4. Ова категорија, као и две наредне, односи се искључиво на вишечлане термине, тј. термилошке колокације. Специфичност термина који јој припадају лежи у томе да носећа реч има значење регистровано у РСКЈ, али је детерминатор или један од детерминатора (у случају када их има више) нова реч која не постоји у речнику:¹⁵

активациони број, Андроид верзија, аутоматски генерисана електронска пријава, видео упутство, виртуелна валута, десктоп уређај, дигитална имовина, ЕГН број, евиденцијски број странца (+ евиденциони број за странце, ЕБС), инстант плаћање, инстант пренос, Интернет презентација, iOS верзија, ОБ ИД број, онлајн плаћање, потпис у клауду, PDF документација, PDF образац, скениран документ, смарт картица, смс обавештење, СМС порука (+ смс порука, SMS порука), софтверско решење, стандард сертификата.

У великом проценту спојева види се модел детерминације који више одговара енглеском него српском језику, тј. у питању су формални англицизми (*десктоп уређај, смарт картица, интернет презентација, онлајн плаћање, инстант плаћање, инстант пренос, iOS верзија, ОБ ИД број, PDF документација, PDF образац, SMS порука*).

Од корисника се не захтева поседовање читача смарт картица или инсталација додатних софтвера. / Онлајн плаћањем вршите инстант пренос средстава и службеницима МУП је информација о извршеној уплати у истом тренутку постаје доступна у систему, [...]. / Када се преузме, инсталира и покрене Андроид или iOS верзија ConsentID мобилне апликације, приказује се екрани на којима је потребно да одаберете опцију Следећи корак. / Пун приступ подразумева приступ свим функционалностима портала без ограничења – приступ статусу, статусној информацији и PDF документацији о преминулом лицу –

¹⁴ Код овог примера, као и два претходна, може се говорити и о адаптирању – морфолошком, додавањем суфикса типичних за српски језик.

¹⁵ Заправо, ако термине посматрамо као синтагме или колокације, секундарни колкат је лексема која би припадала првој категорији у оквиру ове поделе.

Спроводници, Извештају о смрти и Потврди о смрти. / Информација о обрађеном захтеву доставља се подносиоцу захтева СМС поруком или електронском поштом.

2.5. КАТЕГОРИЈА 5. У овој групи се налазе термилошки спојеви код којих носећа реч има значење регистровано у РСКЈ, али је значење детерминатора изведено по угледу на неко од постојећих или примењено на нови контекст:¹⁶

ауторизован корисник, додела улоге, електронска идентификација, електронска листа жеља, електронска потврда, електронска пошта, електронска пријава, електронска сагласност, електронска саобраћајна дозвола, електронска услуга, електронска управа, електронска форма обрасца, електронски дневник, електронски документ, електронски захтев, електронски идентитет, електронски облик, електронски образац, електронски печат, електронски поднесак, електронски потпис, електронски потписан документ, електронски пут, електронски увид, електронско банкарство, електронско достављање, електронско заказивање, електронско подношење Захтева, електронско потписивање, електронско решење, електронско уверење, мобилни уређај, навигациони елемент, нерегистровани корисник, основни ниво приступа, покретање апликације, попуњавање форме, пријављен корисник, регистровани корисник, системско подешавање, средњи ниво приступа, статусна информација.

Већину чине спојеви са придевом *електронски* који, за разлику од значења описаног у РСКЈ – „који се односи на електроне, који се заснива на својствима електрона” (РСКЈ I: 846), има донекле другачије значење, створено према енгл. *electronic* – „који се одвија дигитално или електронски, нарочито на интернету и уз помоћ компјутера” (СРНА) и при томе „означава електронске уређаје, технологије, системе и решења, који раде на принципима аналогне електронике или дигиталне електронике” (РИДК).

Апликацију за електронско потписивање можете да преузмете ОВДЕ. / Електронска услуга „Продужење регистрације возила код овлашћеног правног лица за вршење техничког прегледа возила” омогућена је физичким лицима – власницима возила. / По давању електронске сагласности, родитељ добија обавештење које садржи такозвани ЕГН број. / есДневник је заменио стари папирни дневник и води се у електронском облику. / Електронски образац попуњава се ћириличким писмом.

¹⁶ То значи да је зависни члан синтагме лексема из друге или треће категорије.

2.6. КАТЕГОРИЈА 6. У последњу групу смештени су термини чији су сви елементи лексеме типичне за српски језик и свака од њих појединачно има значења која су регистрована у РСКЈ. Међутим, заједно творе термин са специфичним значењем, створен за потребе именованја нове појаве или услуге:

бели папир, високи ниво поузданости, Идентификациони број Отвореног Балкана, квалификовано учешће у пружаоцу услуга, кључ за претрагу, контакт телефон, контакт форма, контакт центар, корисничко име, накнадни бели папир, падајућа листа, поднета активност, покретање услуге, политика приватности, пријава високог нивоа поузданости, пријава највишим нивоом.

Из примера употребе се може закључити да се претежно ради о дословном превођењу термина из енглеског језика или о новоствореним спојевима.

Пре издавања дигиталне имовине, издавалац дигиталне имовине може сачинити бели папир који садржи све неопходне податке који, с обзиром на посебне карактеристике издаваоца и дигиталне имовине која се нуди, омогућавају инвеститорима да донесу одлуку о инвестирању и процене ризике везане за улагање у дигиталну имовину. / Накнадни бели папир се објављује након издавања дигиталне имовине за коју није објављен бели папир.

Лице које намерава да стекне квалификовано учешће у пружаоцу услуга повезаних с дигиталном имовином, [...] дужно је да прибави претходну сагласност надзорног органа за ово стицање, односно увећање.

Електронска услуга „Моји подаци за банку“ намењена је корисницима Портала еУправа који су пријављени високим нивоом поузданости [...].

Статус свих поднетих активности пратите на страници Поднети захтеви.

Такође, приметна је заступљеност формалних англицизама попут *контакт телефон, контакт форма, контакт центар* употребљених уместо конструкција *телефон/форма/центар за контакт* које би биле ближе систему српског језика.

Имејл и контакт телефон је неопходно да оставите, како бисмо могли после да Вас контактирамо и јавимо термин вакцинације. / Омогућено је и исказивање интересовања путем контакт центра Министарства здравља на броју 0113620000. / За сва питања у вези услуге можете нам се обратити путем имејла openbalkan@gov.rs или контакт форме.

2.7. СКРАЋЕНИЦЕ. У ексцерпираној грађи нашао се и одређен број скраћеница, различитих у погледу порекла и структуре. У наставку се наводи неколико најчешћих и/или најзанимљивијих у погледу ортографије или значења, заједно са објашњењима:

еПОС → енгл. [e]POS ([Electronic] Point of Sale) – који се тиче места на којем је роба или услуга плаћена, обично платном картицом, ОО ~ дисплеј, ~ систем, ~ терминал, ~ трансакција (СРНА: 435);

НМП ПеПОС → Национална медицинска платформа – Портал електронске потврде о смрти;

ЕУ ДЗС → Дигитални зелени сертификат Европске уније;

ЛПА → Локална пореска администрација;

есДневник → електронски систем дневник;

ИД / ID → идентификатор (енгл. identifier);

NBS IPS → систем за инстант плаћања Народне банке Србије;

ПИН → енгл. PIN (Personal Identification Number);

ПДФ / PDF → енгл. PDF (Portable Document Format);

СМС / SMS → енгл. SMS (Short Message Service / Short Messaging Service);

QR → енгл. QR [code] (Quick Response [Code]);

IP → енгл. IP [address] (Internet Protocol [address]);

ЕБС → евиденцијски број странца;

iOS → енгл. iPhone Operating System;

ОБ ИД → Open Balkan ID – Идентификациони број Отвореног Балкана.

На основу наведених примера види се широка лепеза модела творења скраћеница, те се тако поједине преносе из енглеског језика у оригиналу (нпр. *iOS*, *QR*, *IP*) или бележе ћириличним писмом без превода на српски (нпр. *еПОС*, *ИД*, *ПИН*, *ПДФ*, *СМС*), друге представљају скраћене називе услуга, установа или докумената повезаних са функционисањем портала (нпр. *ЕБС*, *ЛПА*, *НМП ПеПОС*), треће комбинацију претходно наведених модела (нпр. *ОБ ИД*, *NBS IPS*) или сасвим нова решења (*есДневник*). Проблеме у разумевању могу изазвати скраћенице створене по различитим моделима које изгледају врло слично, а имају потпуно различита значења, као што су *еПОС* и *ПеПОС*.

2.8. ДОДАТНА ЗАПАЖАЊА. На крају, скренућемо пажњу и на неколико сегмената који би се у будућности и евентуалним новим верзијама портала (тј. текстова на порталу) могли кориговати.

Први потенцијални проблем представља употреба више различитих варијаната једног термина, пре свега у погледу ортографије. Један од најраширенијих и истовремено најпроблематичнијих примера јесте англицизам *e-mail* који сусрећемо као: *e-mail*, *имаил*, *е-мејл*, *мејл* и *имејл*. Као што се може видети, креативност у смислу записивања овог термина иде од преношења у оригиналу, преко комбиновања транслитерације и транскрипције, све до потпуне фонетске адаптације. Најбоље решење би било

да се одабере варијанта која се препоручује у приручницима (*имејл*) и/или калк (*електронска пошта*).¹⁷

Препоручује се да приликом путовања понесете све сертификате које вам стигну путем имејла. / Уколико чекате резултате PCR теста на COVID-19 можете се пријавити на аутоматски сервис за добијање обавештења путем мејла и СМС поруке 24 часа дневно. / Порталу могу приступити лица којима је издат образац Спроводница у папирном облику или која су добила активациони линк путем е-mail или SMS поруке од стране овлашћеног лица тј. корисника НМП еПОС система. / Уколико желите да убрзате процес пријаве на обуку, пре него што потписане документе пошаљете поштом на наведену адресу, можете их скецирати и послати на имаил адресу: edukacije@acas.rs.

Наредно запажање односи се на употребу различитих термина који функционишу као синоними, попут: *налог* и *профил* (такође и у фреквентним колокацијама *кориснички налог* и *кориснички профил*), *дугме* и *тастер* (и спојевима *зелено дугме*, *зелени тастер*) или *део*, *одељак*, *секција* и *сегмент*. Потенцијални проблем јесте то што код корисника може изазвати конфузију – употреба различитих термина у истом или сличном значењу и сличним позицијама може утицати на изостанак разумевања поруке.

Након 90 дана од деактивације можете поднети захтев за активирање Вашег налога. / Потврда о ОБ ИД броју ће вам бити послата на адресу електронске поште за пријем обавештења или адресу електронске поште која представља ваше корисничко име, у зависности како сте подесили свој профил на страници еГрађанин. / Информација да је сагласност за пријем у држављанство малолетног детета поднета у поступку пријема у држављанство или искоришћена, кориснику се шаље е-мејлом и смс обавештењем са ЕГН бројем на адресу електронске поште за пријем обавештења из корисничког налога и број телефона, уколико је унет на корисничком профилу.

Покрените регистрацију кликом на дугме Региструјте се корисничким именом и лозинком на средишњем делу почетне стране. / Након што кликнете зелени тастер "Покрени услугу" и попуните све потребне податке, израђено уверење од стране суда ће Вам бити достављено електронски у еСандуче на Порталу еУправа. / Након што се пријавите, показаће Вам се зелено дугме Покрени услугу. Потребно је да кликнете тастер Покрени услугу.

За сваки заказан, промењен или отказан термин, као и подсетник на заказани термин, подешавања обавештења можете урадити на страници Мој налог у делу Нотификације. / Све термине корисник може прегледати, изменити или отказати у одељку "Моје активности" на Порталу еУправа. / На страници Моја еУправа у доњем делу странице постоји секција „Активности“ где можете видети своје поднете захтеве. / Добијају се на адресу електронске поште која се налази у сегменту Подешавања, у доњем левом углу екрана.

Следећа појава, блиска претходно наведеној, јесте напоредна употреба домаћег термина с једне и англицизма (инглишизма¹⁸) или назива на

¹⁷ Будући да је реч о порталу државних институција и очекује се употреба језика који је у складу с тим, можда би требало избегавати варијанту *мејл* која је карактеристична за разговорни језик и мање формалну комуникацију.

енглеском с друге стране, понекад чак и у истој реченици. Неки од примера били би: *username* и *корисничко име*, *имејл* и *електронска пошта*, *линк* и *веза*, *додатак* и *екстензија*, *обавештење* и *нотификација*. С обзиром на то да је реч о државном порталу¹⁹, можда би прикладније било користити домаћи термин који је разумљивији корисницима.

Потребно је да се законски заступник пријави путем линка <https://eid.gov.rs> електронским сертификатом или ConsentID апликацијом и одмах дефинише своје корисничко име (*username*). Уколико већ има дефинисано корисничко име систем ће га аутоматски преусмерити на жељени портал.

Након што потврдите адресу електронске поште, овлашћена лица ће прегледати податке које сте доставили и активирати Ваш налог најкасније у року до 48 сати, о чему ћете бити обавештени путем електронске поште. / Препоручује се да приликом путовања понесете све сертификате које вам стигну путем имејла. / Потребно је да кликнете тастер Покрени услугу, проверите Ваше податке, упишете број пасоша, потврдите имејл адресу и за пар минута послаћемо Вам сертификат на имејл који сте навели.

Објашњење области стручног усавршавања је доступно на линку. / Дозвољено је на другим веб презентацијама поставити везу ка Порталу еУправа.

[...] могуће је променити адресу електронске поште на коју ћете добијати системске нотификације. / Уколико желите да активирате обавештења која се односе на друге услуге, или деактивирате обавештења у вези горе наведених услуга, то можете учинити у оквиру „Форме за нотификацију“.

Још једно запажање односи се на констатацију која је више пута сигнализивана у претходним деловима, а то је постојање термина који су неразумљиви просечном кориснику (нпр. *клауд*, *ландинг страница*²⁰). Потенцијално решење за овај проблем јесте да се, уколико превод звучи неприродно (или није заживео, као нпр. *меморијски облак*, *улазна страница*), термин објасни у продужетку у загради или да се створи листа таквих тер-

¹⁸ Разлику између англицизама и англишизама Ј. Редли објашњава на следећи начин: „Англицизмима сматрамо речи преузете из енглеског у српски језик које су се делимично интегрисале у српски језички систем кроз прилагођавање изговора, писања, форме и значења и део су општег, свакодневног и нетерминолошког вокабулара српског језика, док англишизме представљају речи, такође, преузете из енглеског језика, али са спорадичном употребом у српском језику. За разлику од англицизама, англишизми нису у потпуности интегрисани у структуру српског језика” (Redli 2024: 116).

¹⁹ Занимљиво решење у погледу употребе језика у јавној употреби, у шта би спадале и дигиталне јавне услуге као вид државне администрације, представља ситуација у Француској на коју упућује С. Новокмет (2023: 27–28). Наиме, француска влада је у мају 2022. године донела одлуку да њихови службеници треба да користе искључиво одомаћене варијанте појединих општих компјутерских и „гејмерских” термина позајмљених из енглеског језика, с циљем да се обезбеди транспарентност значења тих термина и олакша комуникација са корисницима који нису упућени у дату област.

²⁰ У овом примеру постоји неусклађеност са обликом забележеним у речницима англицизама и дигиталне комуникације, као и ортографским препорукама према којима би га требало писати као полусложеницу. Дакле, требало би: *лендинг-страница*.

мина у посебном одељку, те помоћу повезнице (линка) упути на објашњење.

Последњи (али никако најмање важан) аспект на који би било добро обратити пажњу приликом обликовања садржаја на посматраном порталу јесте правопис, односно (не)усклађеност са ортографским нормама и препорукама. Осим већ поменуте неуједначености у погледу коришћења ћирилице и латинице или одступања од правила транскрипције (нпр. *ID* → *ИД*, *POS* → *ПОС*), запажене су и следеће недоследности:

- писање верзалних скраћеница малим словима (нпр. *смс** уместо *СМС*, *пин** уместо *ПИН*);
- спорадично писање заједничких именица на начин који је резервисан за верзалне скраћенице (нпр. *ЛИНК** поред исправне варијанте *линк*);
- спојено и одвојено писање, писање полусложеница (нпр. *веб страница** и *веб презентација** уместо *веб-страница* и *веб-презентација*, *интернет апликација** уместо *интернет-апликација*, *онлајн плаћање** уместо *онлајн-плаћање*, *видео упутство** уместо *видео-упутство*);
- употреба великог и малог слова (нпр. *Интернет** уместо *интернет* или недоследност у записивању именице *Портал/портал* – у појединим случајевима се јавља велико почетно слово чак и када се употребљава као заједничка именица и не мисли се на „еУправу” или други конкретан портал).

3. Закључак

Након сагледавања резултата анализе, може се закључити да су потврђене почетне хипотезе. Термини који се користе углавном су створени по угледу на полазне термине из енглеског језика и у различитом степену прилагођени српском језичком систему – директним позајмљивањем, адаптирањем и калкирањем. У највећем проценту за творење нових термина коришћене су већ постојеће речи из општег лексичког фонда уз проширивање њихове семантичке структуре (семантичко калкирање) које иде од уношења нијанси у већ постојеће значење (прилагођавање дигиталном контексту) до увођења потпуно нових значења.

Додатно, уочена су одређена неслагања са нормама и препорукама које се тичу транскрипције и ортографије, неуједначеност у погледу писања англицизама и скраћеница – пре свега у вези са употребом ћирилице и латинице, писањем полусложеница, као и малог или великог слова. Примећени су и потенцијални проблеми који би могли бити изазвани синонимима, различитим варијантама једног истог термина (највише у погледу писања), паралелном употребом домаћег термина и англицизма/инглиши-

зма, као и термина који би без додатног објашњења могли проузроковати тешкоће у разумевању за већину корисника.

ИЗВОРИ

- Бошковић, Л. (2021). *Речник интернета и дигиталне комуникације*. Београд: m-Cloud. Онлајн издање: [<https://recnikinterneta.rs/>] приступљено 05. 10. 2025.
- Канцеларија за информационе технологије и електронску управу – званични сајт. [<https://www.ite.gov.rs/tekst/149/kancelarija-za-it-i-eupravu.php>] приступљено 04. 10. 2025.
- Портал еУправа [<https://euprava.gov.rs/>] приступљено 30. 09. 2025.
- Prčić, T., J. Dražić, M. Milić i dr. 2021. *Srpski rečnik novijih anglicizama*. Novi Sad: Filozofski fakultet.
- Речник српскохрватског књижевног језика*. Књ. 1–3 (друго фототипско издање). Нови Сад: Матица српска, Загреб: Матица хрватска, 1990.
- Речник српскохрватског књижевног језика*. Књ. 4–6 (друго фототипско издање). Нови Сад: Матица српска, 1990.
- Речник српскога језика*. Нови Сад: Матица српска, 2007.

ЛИТЕРАТУРА

- Ајџановић, М. 2021. Принципи морфолошке адаптације придева у Српском речнику новијих англицизама. *Годишњак Филозофског факултета у Новом Саду* XLVI-1, 219–229.
- Bukovčan, D. 2009. Istovrijednost terminoloških kolokacija – komparativni pristup. U: Granić, J. (ur.) *Jezična politika i jezična stvarnost*, Zagreb: Hrvatsko društvo za primijenjenu lingvistiku – HDPL, 164–173.
- Burger, H. 2007. Semantic aspects of phrasemes. *Phraseologie. Phraseology Ein internationales Handbuch der zeitgenössischen Forschung. An International Handbook of Contemporary Research*, 90–110.
- Новокмет, С. 2022. Ка правописном речнику компјутерских термина и појмова у вези са интернетом у српском језику – теоријски и практични аспект. У: Брборић, Б., И. Бјелаковић (ур.) *Нови прилози српском правопису* 2, Нови Сад: Матица српска, Београд: Одбор за стандардизацију српског језика, 175–188.
- Новокмет, С. 2023. Преводи компјутерских и интернетских термина на српски језик – актуелна питања и проблеми. *Књижевност и језик* LXX/1, 27–38.
- Новокмет, С. 2024. Конструисање нових речи као замена за англицизме у сфери компјутерске терминологије и дигиталних медија. *Новоречје* 10, 50–57.

- Perišić, J., J. Dražić 2023. Primena rečnika u nastavi srpskog jezika na Jagelonskom univerzitetu u Krakovu: plan i program predmeta Srpska i poljska leksikografija u kontaktu. U: Krajišnik, V. (ur.) *Srpski kao strani jezik u teoriji i praksi V – tematski zbornik radova*, Beograd: Filološki fakultet, 417–426.
- Perišić, J. 2024. Učenje i usvajanje kolokacija u jeziku nauke (iz perspektive srpskog jezika kao stranog). *Prilozi proučavanju jezika* 55, Novi Sad: Filozofski fakultet, 195–212.
- Ристић. С. 2024. Нека запажања о најновијим речима у српском језику. *Новоречје* 11, 13–26.
- Redli, J. 2024. Rodnolekti u digitalnoj komunikaciji: analiza jezika muških i ženskih influensera. *Godišnjak Filozofskog fakulteta u Novom Sadu* XLIX–1, 105–126.
- Стојановић, М., Н. Миланов 2012. О англицизмима из сфере информатике и могућностима њихове адаптације. У: Ковачевић, М. (ур.) *Наука и идентитет – Зборник радова са научног скупа (Пале, 21 - 22. мај 2011.)*, Пале: Филозофски факултет, 293–303.
- Turk, M. 2000. Višečlani izrazi s desemantiziranom sastavnicom kao nominacijske jedinice. U: Stolac, D. (ur.) *Riječki filološki dani* 3, Rijeka: Filozofski fakultet Sveučilišta u Rijeci, 477–486.

Jelena Perišić

(Faculty of Philology, Jagiellonian University, Krakow)

E-CITIZEN SIGNED IN THE CLOUD – TERMINOLOGY OF DIGITAL PUBLIC SERVICES ON THE EXAMPLE OF „eUPRAVA” PORTAL

Summary

One clear example of the cause-and-effect relationship between rapid technological advancement and linguistic change is the emergence of digital public services as a relatively new means of performing administrative tasks. Accordingly, this paper examines the terminology encountered by users of the „eUprava” portal – the central platform for electronic public administration services available to all citizens of the Republic of Serbia. The main objective of the research is to identify and classify newly introduced lexical items used as terms, to explore the mechanisms underlying their formation, and to highlight potential issues while proposing possible solutions, primarily regarding the phonetic and orthographic adaptation of Anglicisms and their lexical equivalents in Serbian. The research process involved extracting relevant terms, comparing their meanings in the corpus with those recorded in Serbian-language dictionaries, and analysing their semantics, origins, and usage. The findings confirmed the initial hypothesis that most of the terms were modelled after English source terms and subsequently adapted to the Serbian lexical system to varying degrees – through direct borrowing, adaptation, or calquing. In the major

riety of cases, existing Serbian words (primarily from the general lexicon) were employed to form new terms, accompanied by an expansion of their semantic structure, ranging from subtle shifts in meaning to the introduction of entirely new senses.

Keywords: terminology, Digital Public Services, „eUprava” portal, Serbian language, anglicisms, neologisms.