

Kulturna informacija i korisnički interfejs

Cultural information and users interface

Dr. sc. **Alma Granov**, docent Filozofski fakultet Univerziteta u Sarajevu Odsjek za bosanski, hrvatski i srpski jezik alma.granov@bih.net.ba

Dr. sc. **Senada Dizdar**, docent Filozofski fakultet Univerziteta u Sarajevu Odsjek za komparativnu književnost i bibliotekarstvo senadadizdar@gmail.com

Sarajevo, Bosna i Hercegovina

Sažetak:

Prijateljski naklonjen korisnički interface cilj je svakog web portala, pa tako i onih web portala koji se odnose na biblioteke, jer se upravo preko njih predstavljaju sve aktivnosti koje se odvijaju i realiziraju u bibliotekama. Realizacija tih aktivnosti odvija se preko sistema znakova koji nisu samo jezičke prirode, pa su za njihovo razumijevanje od velike važnosti istraživanja koja nudi semiotika, osobito kompjuterska semiotika. Analiza znakova koji se nalaze na korisničkim interfejsima pokazuje razne vrste informacija, a među njima je i kulturna informacija. Cilj ovoga rada je pokazati da korisnički interfejs općenito, a osobito korisnički interfejs biblioteke, obiluje kulturnim informacijama, te da su one predstavljene različitim znakovnim sistemom.

Ključne riječi: kulturna informacija, korisnički interfejs, biblioteka, pretraživanje, semiotika, znak

Abstract

Friendly retiring users interface becomes the purpose of every Web portal but also all these Web portals relate the libraries, because new activities realized in the libraries are presented with help of these ones. Realization of these activities are being with the notation which isn't only linguistic and for their understanding of semiotic research with great relevance, specially computer semiotics. Analysis of the characters which are on users interfaces shows different kinds of informations, and among them there is library users interface abounded with cultural information and they are presented with different character code.

Keywords: cultural information, users interface, library, searching, semiotics, symbol

Kulturna informacija

Na početku razmatranja veze između korisničkog interfejsa i kulturne informacije potrebno je napomenuti da se u teoriji informacijskih znanosti malo pažnje posvećuje različitosti između kulturne i znanstvene informacije. Jedan od razloga za to je u tome što se informacijska znanost većinom bavila znanstvenom informacijom, i to jednom

vrstom informacija - semantičkim (alfanumeričkim) podacima, odnosno njen osnovni problem i predmet proučavanja i obrade bila je tekstualna građa, pa je sasvim logično da je lingvistika zauzimala važno mjesto u rješavanju jezičkih problema (sistema za označavanje). Sa pojavom automatske obrade podataka, interneta i weba, postalo je očigledno da informacije nisu samo jezičke, nego da se tu pojavljuje čitav sistem novih znakova koji na svoj način definiraju komunikaciju između ljudi i kompjutera. U tom okviru lingvistika postaje preuska za proučavanje znakova, pa je mijenja semiotika. Važna pretpostavka za ovaj rad je da su upravo semiotička istraživanja doprinijela razvoju i razumijevanju kulturne informacije i u oblasti informacijskih znanosti, te da bi istraživanja iz oblasti semiotike mogla dati dobru osnovu za dalju tipologizaciju kulturne informacije u informacijskim znanostima. Zato je i cilj ovoga rada da pokazuje da korisnički interfejs općenito, pa i u bibliotekskoj praksi, obiluje kulturnim informacijama.

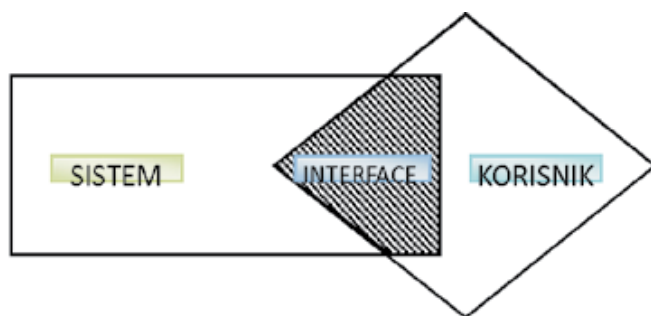
U ovom radu polazimo od definicija kulturne informacije koje je dao M. Tuđman u svojim radovima ističući da je značenje kulturne informacije određeno situacijom i kontekstom; kulturna informacija je uvjetovana i predstrukturirana kulturnim interesima i svrhom (za razliku od znanstvene informacije, koja da bi zadovoljila postulate univerzalnosti, teži apstrahiranju situacije, kako bi predmet znanosti oslobodila svakog konteksta –osim spoznajnog) (Tuđman, 1983, str. 100).

Danas posebno važno mjesto za prenošenje informacije predstavlja i korisnički interfejs (interface) koji odašilje veoma kompleksan set poruka među kojima su i poruke zasnovane na kulturnoj informaciji.

Korisnički interfejs

Interface je, općenito, nešto što omogućava interakciju dva entiteta. Interface koji se pojavljuje u interakciji ljudi i kompjutera jednostavno se zove korisnički interface. Korisnički interface je dio informacionog sistema sa kojim korisnik komunicira. U kompjuterskoj nauci i teoriji interakcije ljudi i kompjutera (HCI), korisnički interface odnosi se na grafičku, tekstualnu i slušnu informaciju koju program prezentira korisniku uključujući i kontrolne nizove koje korisnik upotrebljava kako bi kontrolirao program.

Nadin je istakao da ako postoji nauka o interfejsu (kompjuterskom ili bilo koje druge vrste), onda je ta nauka semiotika (Nadin, 1984: 269). On smatra da interface, bez obzira koje vrste bio, predstavlja optimalni set znakova za interakciju dva entiteta, bilo da se radi o živim ili neživim entitetima. U ograničenom smislu, korisnički interface specifikira akciju za koju se pretpostavlja da će korisnik poduzeti kako bi pristupio različitim dijelovima sistema



INTERFEJS U RELACIJI SISTEM - KORISNIK PREMA NADINU

prema dizajnu konceptualnog modela na kojem je taj sistem baziran i to grafički prikazuje na sljedeći način (Nadin, 1988: 273):

Bilo o kom semiološkom sistemu da je riječ, treba imati na umu da „svaki od semioloških sistema ima svoje specifičnosti i svoju specijalnu prilagođenost“ (Škiljan, 1976:126) u odnosu na ono na šta se odnosi. Konačno, svi su sistemi znakova izrasli iz raznih komunikacijskih potreba te, prema tome, imaju svoja specifična svojstva i tako ih treba i promatrati. Samo korištenje interfejsa možemo izjednačiti sa znakovnim procesima.

korištenje interfejsa = znakovni proces

Pri svakoj upotrebi interfejsa mi se ne suočavamo sa izoliranim znakovima u nekoj statičnoj situaciji. Naprotiv, pri svakoj upotrebi interfejsa susrećemo se sa kompjuterskim znakovima u jednom vrlo dinamičnom kontekstu.

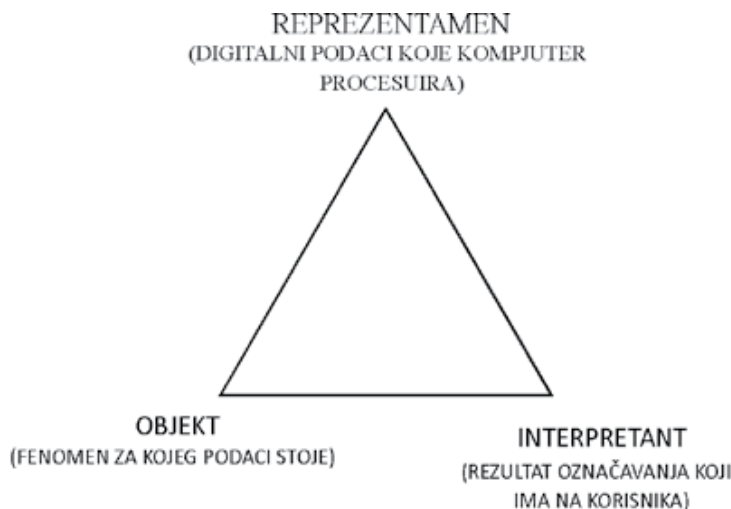
Pri bilo kakvom razmatranju korisničkog interfejsa treba imati na umu da je u njemu na vrlo lijep način iskorištena bitna odrednica znaka, a to je da znakovi nemaju unaprijed određena svojstva. Znakovi su fenomeni koji predstavljaju druge fenomene pa, prema tome, mi možemo uzeti bilo šta da nam vrši funkciju znaka, jer su svojstva znaka definirana u odnosu s onim što predstavljaju. Sem toga, Peirce je u svojim radovima veoma često isticao da ništa nije znak ukoliko se ne interpretira kao znak. Djelovanje, odnosno, praktičnu manifestaciju ovog stava možemo pratiti i u slučaju upotrebe korisničkog interfejsa.

Slijedeći Peirceov model, mogli bismo rekonstruirati trijadni model kompjuterskog znaka (slika dole).

Znaci, dakle, fizički postoje u liku reprezentamena, stoje za nešto što oni sami po sebi nisu u liku objekta, a odnos između te „fizičnosti“ i tog stajanja za nešto drugo pojavljuje se u liku interpretanta koji će, naravno, kao znak u umu korisnika, proizvesti određenu reakciju korisnika. Ovo je odnos sa kojim se susrećemo svaki put kada koristimo neki znak korisničkog interfejsa.

Više je nego jasno da je znak „dovoljno“ određen i dovoljno „neodređen“ da bi njegova detekcija bila tek mehanička djelatnost. Znak je za Peircea logička kategorija i odnos elemenata unutar trijadne relacije koja čini znak rezultat je logičkih procesa. Tako ne treba zaboraviti da odnos istog znaka i istog objekta može u jednom slučaju predstavljati ikon – u slučaju kada taj odnos predstavlja odnos sličnosti; simbol – u slučaju kada taj odnos predstavlja isključivo konvenciju; indeks – u slučaju kada taj odnos indicira uzročno-posljedičnu ili prostorno-vremensku vezu, odnosno iskorišten je da čisto privuče pozornost na nešto.

Npr., lik Marilyn Monroe može predstavljati ikonični znak u slučaju njene fotografije. Može biti simbolični znak u slučaju kada je iskorištena da ukaže na uzor ljepote, seksualnosti, ženstvenosti. Ovdje treba napomenuti da se konvencionalnost simboličkog znaka upravo lijepo očituje na ovom primjeru, naime, ovdje se ukazuje na pojam ljepote, seksualnosti, ženstvenosti koji važi, odnosno koji je



KOMPJUTERSKI ZNAK PREMA PEIRCEOVOM MODELU



prećutno „dogovoren“ u našem vremenu, a možda bi bio potpuno neprihvatljiv za nekog srednjovekovnog ratnika ili nekog budućeg putnika svemirskim prostranstvima. I, konačno, to može biti indeksični znak u kontekstu kada je iskorišten samo da privuče pažnju onoga koji ga opaža,

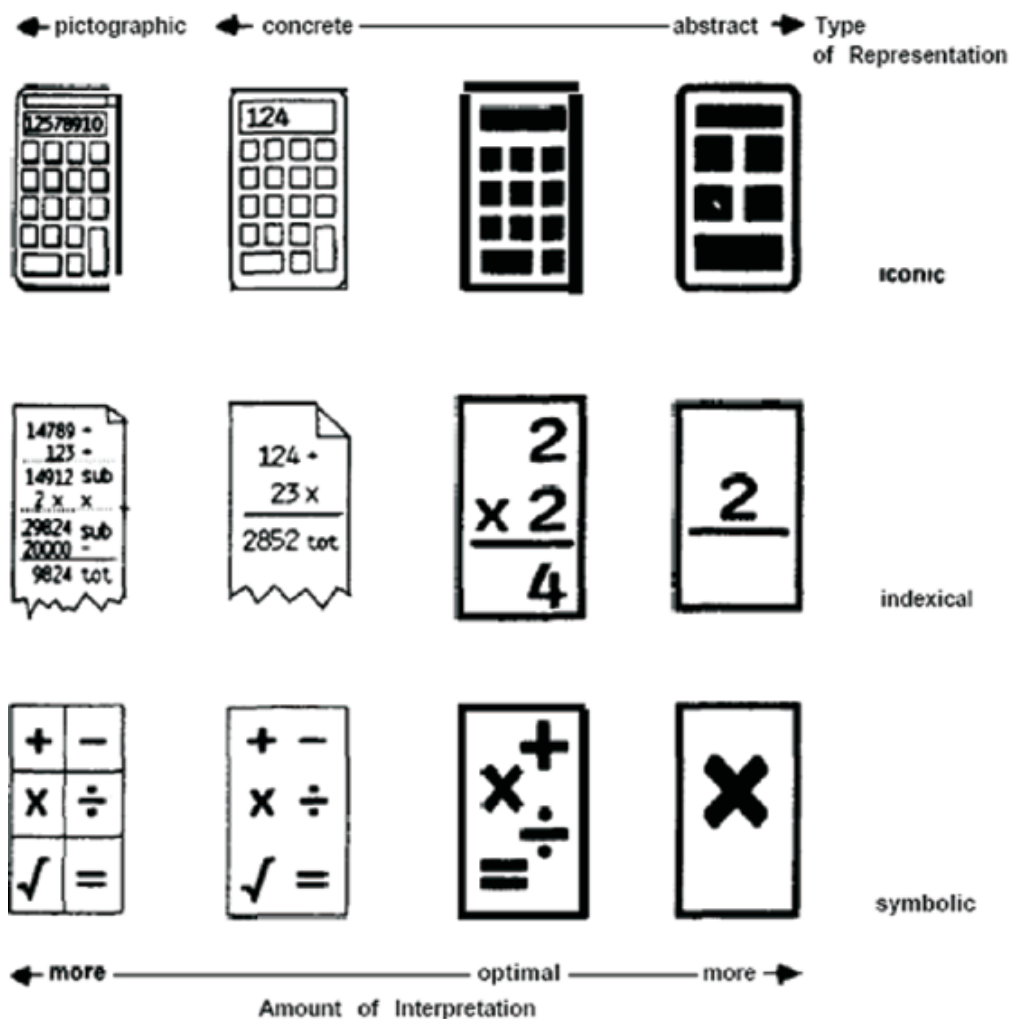
odnosno da izazove uzročno-posljedičnu vezu. Npr. njena slika na draguljarnici – vas ne zanimaju dragulji, ali vas interesuje sve što je u vezi sa njom – prilazite da pogledate taj ikonični znak, koji upravo u tom trenutku postaje indeksičnim znakom, jer otkrivete draguljarnicu, koja nije ni u kakvoj vezi sa njom.

Evo kako Nadin prikazuje semiotičke procese interpretacije i reprezentacije ikoničnosti, indeksičnosti i simboličnosti (Nadin, 1988: 281) (slika dole).

Sve ovo jasno pokazuje da pristup znaku ne može biti čisto mehanički i da je čvrsto ugrađen u logičke procese kojima operiramo kako bismo bili u stalnom odnosu interakcije sa univerzumom u kojem bivstvujemo, ali isto tako jasno ukazuje i prisustvo kulturne informacije koja je sadržana u svim procesima operiranja znakom.

Prirodni jezik u korisničkom interfejsu

Poseban podskup znakova, koji se ispostavlja kao posebna i veoma važna komponenta korisničkog interfejsa, jesu i znakovi prirodnog jezika. Jezik, kao jedan specifičan semiotički sistem, ima posebno mjesto i ulogu kada je u pitanju postojanje, prenošenje i čuvanje kulturne informacije.



Naime, današnji stupanj razvoja informaciono-informatičkih tehnologija za svoj standard je postavio interakciju čovjeka i kompjutera na prirodnom ili putem prirodnog ljudskog jezika. Jezik je osnovno sredstvo međuljudske komunikacije, kod čovjeka postoji anatomski i kognitivna predisponiranost, specijalizacija za korištenje jezika kao osnovnog i najjednostavnije sredstva komunikacije. Tako su riječi prirodnog jezika, poput riječi upotrijebljenih za označavanje pojmova glavnih korisničkih menija ili riječi prirodnog jezika upotrijebljenih u dijaloškim maskama ili riječi koje su date kao objašnjenja u legendama pojedinih okvira korisničkog interfejsa, birane i upotrijebljene sa posebnom pažnjom i na poseban način.

Prema Peirceovoj klasifikaciji u odnosu na relaciju znak – objekt, riječi prirodnog jezika upotrijebljene u glavnom korisničkom meniju predstavljale bi indeksične znakove, jer bi, u odnosu na svoj objekt, one bile samo ono što je Peirce isticao, kada su indeksični znakovi u pitanju, znakovi upućivanja. Naime, riječi prirodnog jezika ovdje su upotrijebljene da upute na čitave galerije znakova.

Prema Peirceovoj klasifikaciji u odnosu na relaciju znak – interpretant, riječi prirodnog jezika, u slučaju korisničkog interfejsa, predstavljaju rematske znakove, jer za onoga ko se u kontekstu korisničkog interfejsa koristi njima, one označavaju mogućnost i koncepciju.

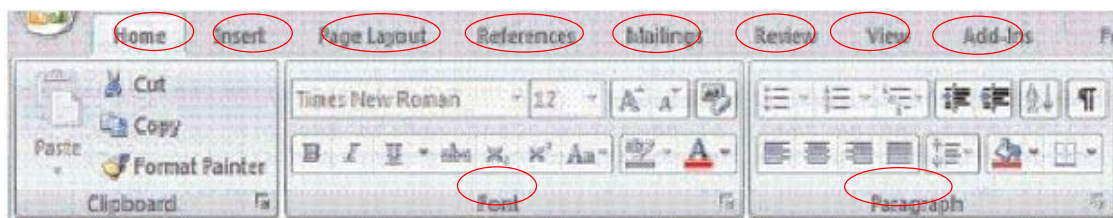
Zna se da je osnovna funkcija jezika, prirodnog jezika,

onom tehnologijom, te se iz tog razloga nastojati izbjeći terminološka obilježanost jezika koji je u upotrebi. Ali, to ne znači da će prirodni jezik koji se koristi u korisničkom interfejsu predstavljati neki „neobavezan“ jezik kojim se koristimo u svakodnevnim „običnim“ situacijama, nego će naprotiv predstavljati jedan poseban podskup prirodnog jezika sa posebnim karakteristikama, koje su, prije svega, determinirane njegovom upotrebom funkcijom u posebnom okruženju kakvo predstavlja korisnički interfejs.

Glavni meniji su dobro poznati svima koji koriste Microsoft Word. To su oni meniji koji se pojavljuju kao horizontalne galerije komandi na vrhu korisničkog interfejsa. Glavni meniji su iskazani gramatičkim kategorijama imperativa drugog lica jednine, te imenicama i glagolskim imenicama. Imperativ drugog lica jednine upućuje na nedistanciranost u odnosu na korisnika, odnosno na bliskost sa korisnikom.

Za direktne naredbe koristi se imperativ drugog lica jednine. Za indirektne naredbe koriste se imenice i glagolske imenice, a za interaktivne komande koristi se imperativ ili glagolska imenica.

Promatranjem jezičkih odrednica glavnog menija može se zapaziti prisustvo elipse u označavanju pojedinih galerija znakova. Naime, u lingvostilističkoj teoriji elipsa predstavlja stilski postupak u kojem se širi izraz steže u kraći i impresivniji kao npr., izraz: kuda idete? biva zamijenjen



PRIRODNI JEZIK U GLAVNOM MENIJU

upravo komunikativna. Korisnički interfejs je isto tako u svojoj osnovi namijenjen „komunikaciji“ korisnika i kompjuterskog sistema. Prema tome, ispravna upotreba elemenata prirodnog jezika igrat će veliku ulogu u onome što označavamo kao efikasnost korisničkog interfejsa.

Korisnički inteface, kakav je upotrijebljen u Microsoft Office paketima, prvenstveno je namijenjen „običnom“ korisniku, znači neprofesionalcu koji se bavi informaci-

eliptičnim izrazom: kuda? (Antoš, 1974: 80-81). Ovaj stilski postupak vidljiv je u glavnom meniju. Tako, umjesto kompletnog izraza npr.: *go to insert* stoji ekspresivniji: *insert* i to je nešto što je dosljedno sprovedeno.

Ono što je od posebnog značaja kada je korisnički interfejs u pitanju jeste problem odabira ispravne odrednice pojma. Namjerno ne kažemo termina, jer termin se u lingvističkoj praksi ipak odnosi samo na pojam koji je rezultat egzak-

Za	Koristiti
direktne naredbe	imperativ, 2. lice jednine
indirektne naredbe	imenica, glagolska imenica
interaktivne komande	imenica, glagolska imenica

Print	+ štampaj (direktna naredba)
Print...	+ štampanie... (indirektna naredba)
Edit	+ uređivanje (interaktivna komanda)

tnog naučnog rada ili barem preciznog logičkog mišljenja i obično se definira i precizno koristi (Zgusta, 1991: 37). Značenje termina po pravilu se određuje definicijom, veoma je usko određeno i potrebno ga je posebno učiti. U slučaju korisničkog interfejsa imamo situaciju u kojoj, zbog specifičnih performativnih zahtijeva korisničkog interfejsa, moramo imati gotovo terminološku preciznost odabrane odrednice pomirene sa njenom širokoupotrebnom vrijednošću. Naravno, u svemu tome, kada je odabir jedinica prirodnog jezika u pitanju, pridržavamo se onoga što je propisano, tzv. neorganskim jezičkim idiomom koji je poznat pod pojmom standardni jezik. No, kada se govori o pojmu standardni jezik, onda treba svakako imati na umu da se radi o jezičkom idiomu koji sistemski i obligativno nastoji promaknuti određene nacionalne, političke, kulturne, religijske, geografske i druge oblikovne elemente za koje trenutno vlada mišljenje da su od posebnog značaja za jezik i zajednicu koja se njime služi unutar određene historijske, prostorne i kulturne paradigme.

Treba, također, imati na umu da jezik ne treba mijesati sa komunikacijom općenito. Jezik nije jednako komunikacija. Jezik je tek jedan od načina komunikacije. Svaki organizirani sistem za komunikaciju nije istovremeno i jezik u onom smislu kako ga lingvistika promatra, i ne treba ga smiješati u lingvističke priručnike. Za jezik bismo mogli reći da je tek jedan, možda najvažniji, sistem međuljudske interakcije. Treba se prisjetiti da čovjek posjeduje i druge sisteme kojima komunicira neovisno o jezičkom izričaju (npr. smijeh, suze, podrhtavanje glasa itd.). U tom smislu treba motriti na elemente jezika koji se koriste u korisničkom interfeceu.

Na ovom mjestu bismo se mogli prisjetiti i Barthesovih misli o mitu kao sistemu općenja, poruka (Barthes, 1971: 229). On je isticao da je mit način označavanja, forma. On je isticao da mit ne određuje predmet njegove poruke, već način na koji on nju saopćava, te da su granice mita formalne, a ne supstancijalne. Isticao je da je mitski govor sačinjen od materije koja je već određena za svrhe jednog prihvaćenog općenja i to upravo stoga što sva mitska građa, slikovna ili grafička, pretpostavlja postojanje jedne značenjske svijesti, a o njoj se može suditi nezavisno od njene materije.

U njegovoj interpretaciji mitska materija nije nevažna. On smatra da slika svakako plijenije potpunije nego tekst, ona značenje iznosi odjednom, ne analizirajući ga, ne razbija jući ga. Ali on će istaći da ta razlika i nije bitna, čim nešto znači, slika postaje tekst, ona se uključuje kao izvjestan lexis. I kao i u većini drugih semioloških sistema, tako se i u slučaju korisničkog interfejsa možemo pozvati na Barthesovu tvrdnju o tome da jezik ne izgrađuje „govoreće masa“ već odlučujuća grupa ljudi (Barthes, 1971: 229-301).

Tako bismo na tragu Barthesovih razmišljanja mogli ustvrditi da, zaista, korisnički interfejs predstavlja mit našeg vremena. To je način govora savremenog čovjeka. U njemu su predstavljeni, odnosno iskazani, načini razmišljanja savremenog čovjeka, načini njegovog djelovanja. Dominacija grafičkog interfejsa kao redukcijskog modela izričaja jasno svjedoči o karakteru komunikacije savremenog čovjeka. Zato s pravom možemo reći da je

u korisničkom interfejsu sadržana mnogostruka kulturna informacija našeg vremena.

Korisnički interfejs je fenomen u najužoj vezi sa pojmom značenja i pojmom informacije. Razmatrajući ovu postavku imamo na umu da su pojam značenja i pojam informacije u veoma tijesnoj vezi. Riđanović ističe da je značenje *raison d'être* ljudskog jezika, njegov krajnji cilj, ono zbog čega je nastao i zbog čega postoji (Riđanović, 1985: 275).

Tako Saussure smatra da je značenje, odnosno ono što je u njegovom dijadnom modelu znaka označeno kao označenik, psihički determiniran koncept onoga što se znakom komunicira (Škiljan, 1987: 57). Značenje je za Saussurea fenomen koji se crpi iz njegove vrijednosti u odnosu na sve druge znakove istog sistema, odnosno, značenje je shvaćeno kao razlikovna vrijednost. Saussure smatra da je značenje bez ikakve mentalne supstancije te da postoji i nastaje isključivo iz razlika i relacija unutar sistema (Nöth, 2004: 75).

Značenje je u Hjelmsleovoj interpretaciji sadržano u kategoriji forme sadržaja i kategoriji supstancije sadržaja. Naime, za Hjelmsleva jezički znak predstavlja solidarnost između forme izraza i forme sadržaja koje se očituju kroz supstanciju izraza i supstanciju sadržaja. S obzirom na ova dva plana jezičkog znaka u slučaju sadržaja, konstatira se da je forma sadržaja neovisna o značenju (a odnosi su joj sa značenjem arbitrarni) i supstanciji sadržaja (a to je značenje uređeno prema toj formi sadržaja) (Kovačec, 2001: 75).

U Jakobsonovom modelu znaka značenje je označeno pod terminom *signatum*, koji je on definirao kao shvatljivi dio znaka. On će, između ostalog, ustvrditi da i odsustvo forme može biti u funkciji značenja ukoliko je u relaciji sa korespondirajućom formom (Jakobson, 1995: 10). *Signatum* Jakobson prepoznaje u Peirceovoj kategoriji „neposrednog interpretanta“. To je interpretant koji se pokazuje u samom znaku, odnosno onaj koji se očituje pravilnim razumijevanjem znaka.

Peirce, naime, pojmom interpretanta označava zapravo fenomen značenja. Njegov je stav u tom pogledu pragmatičke orijentacije. On će ustvrditi da se znak nekome obraća, te da u duhu te osobe proizvodi jednako vrijedan znak. Peirce je svoju teoriju značenja prezentirao na različitim mjestima svoje teorijske koncepcije. Peirceov teorijski koncept još je u fazi otkrivanja. Jedno moguće viđenje Peirceove pragmatičke teorije značenja dao je i Den Neshier u svom radu pod naslovom „Remarks on Peirce's Pragmatic Theory of Meaning“.

Den Neshier, inspiriran Peirceovom teorijom, kada govori o pragmatičkoj teoriji značenja, nudi hipotezu o tome da je lingvističko ponašanje poseban oblik promišljene, svrhovite akcije čije se očitovanje nalazi u teoriji semiotičkog procesa koji se obavlja simbolima. Neshier, naime, polazi od Peirceove distinkcije između znaka i simbola, i distinkcije između „neposredne svjesnosti“ i „racionalne svjesnosti“ kako bi ustvrdio da se neke misli iskazuju znacima, dok se jedino intelektualne misli iskazuju simbolima. To bi, u odnosu na ovo stanovište, značilo da se svo svrhovito ljudsko ponašanje odvija simbolima. U ovim

se tvrdnjama on poziva na činjenicu da je pragmatizam teorija o značenju koja istražuje upravo značenje intelektualnog koncepta, a Peirce u svojoj teoriji ta značenja naziva intelektualnim značenjima. Nesher ističe da je Peirce u svojim spisima isticao da se teorija o značenju simbola bavi intelektualnim konceptima, te da je posebno fokusirana na pojam racionalnog ponašanja. Tako je centralno mjesto Peirceove teorije značenja, u Nesherovoj interpretaciji, upravo razumijevanje onoga što Peirce podrazumijeva pod pojmom racionalnog ponašanja.

Glavne komponente racionalnog ponašanja su premise, zaključci i pravila. Racionalno ponašanje je promišljeno vladanje simbolima. Prema Peirceu, svaki lingvistički izraz trebao bi se smatrati simbolom pa je, stoga, svako lingvističko ponašanje, odnosno svaki govorni čin, svrhovito vladanje simbolima. Nesher, u kontekstu svih ovih Peirceovih promišljanja, značenje lingvističkog znaka vidi kao strukturu racionalnog ponašanja. Tako će on istaći da su lingvistički znaci simboli intelektualnih konceptata, te da njihovo značenje čini strukturu neophodnih elemenata semioze.

Jasno je da se lingvističko ponašanje ne odvija u potpunosti racionalno te, prema tome, Nesher ističe, semiotički proces simbolima ne može biti u potpunosti intelektualni, racionalni proces te nužno mora lučiti osjećajni, emotivni element značenja simbola od njegove racionalne dimenzije i napominje da samo ova druga, dakle racionalna dimenzija značenja, može biti predmetom naučnog proučavanja. Nesher ističe da je prinos pragmatizma modernoj pragmatičkoj teoriji jezika upravo u iznalaženju distinkcije između univerzalnog i partikularnog u lingvističkom ponašanju, te u isticanju da jedino univerzalno može na ispravan način biti naučno obrađeno (Nesher, 2003: 7590). Ovo u posebnu poziciju stavlja razmatranja o kulturnoj informaciji. Naime, da li govoriti i o kulturnoj informaciji znači govoriti o racionalnom, ili o partikularnom ili...?

Dakle, gdje je mjesto značenja u korisničkom interfejsu? Značenje je u korisničkom interfejsu bitno determinirano njegovom usmjerenošću ka korisniku, ka onome ko će upotrebljavati te znakove. Primarno su u takvom kontekstu upotrijebljena značenja koja su u službi neposredne upotrebe znaka. Morris je isticao da je značenje nekog znaka specificirano utvrđivanjem pravila njegove upotrebe (Morris, 1975: 60).

Ovo stajalište čini se veoma aktualnim kada je korisnički interfejs u pitanju. Mogli bismo ustvrditi da je pojavljivanje gotovo svake znakovne forme u veoma jakoj interdependentnoj vezi sa njenim upotrebnim značenjem. Tako je, u korisničkom interfejsu na djelu ono poimanje značenja koje je u semiotičkoj teoriji poznato kao pragmatička teorija značenja. U općoj je lingvistici Peirce dao definiciju pragmatičkog značenja, definirajući značenje kao pravi učinak znaka.

Kako Škiljan ističe, znakovi, njihovi sadržaji i njihova značenja, sagledani u svojim kontekstima, zadobijaju svoj smisao, svoju usklađenost s kontekstom, svoju sposobnost da sudjeluju u konstituiranju globalnog iskustva pojedinca i kolektiva (Škiljan, 2006:116). Tako je, naime, jasno da sva znakovnost i semiotičnost korisničkog interfejsa

kojim se danas omogućava masovna interakcija čovjeka i kompjutera, a koja je slobodno se može reći jedna od dominantnih karakteristika savremenog doba, baštini sve aspekte kulturne informacije modernog svijeta u kojem je nastala i u kojem živi.

Korisnički interfejs i biblioteka

Da bi korisničko sučelje, dobro funkcioniralo potrebno je da zadovoljava mnoge uvjete. Jedan od njih je i kontrola nad procesom pretraživanja, kao naprimjer nadzor nad algoritmima poput onoga za automatsko kraćenje, jer algoritam može stimulirati korisnika da traži dalje, a da odgovarajuća jedinica u katalogu zapravo ne postoji. Poželjno bi bilo da korisnik prilikom pretraživanja zna gdje se nalazi u procesu, da zna šta je do tada učinjeno i da zna šta je još potrebno riješiti, kao i da ima poruke daljim uputama i informacijama koje korisniku stoje na raspolaganju.

Važno je da korisnik može mijenjati redoslijed akcija u pretraživanju i vratiti se na prethodne upite i promijeniti ih. Istraživanja pokazuju da mnogi zadaci vezani uz pretraživanje informacija mogu imati koristi od automatski i/ili ručno snimljenih prethodnih pretraživanja. Pokazalo se da korisnici često ponavljaju dijelove svojih upita pri provođenju pretraživanja, što upućuje na to da oni zaboravljaju šta su već probali, kao i na potrebu za nekom vrstom mogućnosti pregleda prošlih pretraživanja. Poželjno je, također, da se prošla pretraživanja mogu provesti i na nekom drugom sistemu.

Jedan od velikih problema je, kako su istraživanja pokazala, da korisnici ne poznaju rad sistema i ne razlikuju pretraživanje po ključnim riječima od pretraživanja po predmetnim odrednicama. (Borgman, 2002 : 124) Zato C. Long i smatra da je za poboljšanje predmetnog pretraživanja potrebno posvetiti veću pažnju oblikovanju korisničkih sučelja koja će omogućiti pretraživanje pomoću ključnih riječi. To se može postići i pomoću predmetnih odrednica, što će korisnicima omogućiti da razlikuju to pretraživanje. Long također predlaže da korisnička sučelja budu opremljena uputama u kojima su opisani načini njihovog korištenja (Golub, 2003: 76).

Korištenje uputa kao vrste pomoći u pretraživanju moguće je primjenjivati i na druge dijelove pretraživanja. Od velike su pomoći upute korisnicima koje osiguravaju upoznavanje korisnika sa sistemom. Ono što se predlaže kao općenita pomoć koju treba osigurati korisniku, jeste sljedeće: nakon ulaska u sistem pokazati zaslon s osnovnim informacijama o korištenju kataloga, osigurati upute o mogućnostima pretraživanja drugih kataloga (ako takve postoje), osigurati novosti o bibliotечkim uslugama, kao i o katalogu, zatim osigurati upute o povratku na prethodne korake i o tome kako izaći iz sistema ili kako se vratiti na početni zaslon. Pomoć koju pružaju katalogi može biti eksplicitna (na zahtjev) ili implicitna (sama se poziva ovisno o kontekstu, a za nove korisnike mogu se osigurati tutoriali). Na ovom mjestu bilo bi interesantno i pomenuti da maska ili korisnički interfejs koji se prezentira korisniku sadrži enormnu količinu kulturne informacije koja je također veoma bitna u postupku 'snalaženja' u okruženju u kojem se korisnik našao pristupajući stranici. Na primjeru sljedećeg prikaza može se jasno uočiti koliko je in-

formacije, odnosno kulturne informacije pohranjeno samo u par markiranih slučajeva. Npr. stilizirani prikaz kućice kao oznaka za početnu stranicu, koverta kao oznaka za e-poštu, guranje kamnog točka kao upućivanje na nešto iz prošlosti, slika rada na kompjuterima kao ilustracija za savremeni rad i kapacitet biblioteka kao i upućivanje na nešto što je gotovo nezaobilazna odrednica našeg vremena – facebook.

Razvoj online kataloga u direktnoj je vezi sa razvojem i usavršavanjem korisničkog sučelja. Zbog velike raznolikosti korisnika u današnjem sve globalnijem informa-



cijskom okruženju, potrebno je osigurati sučelja koja će biti pristupačna svima, neovisno o fizičkim, kognitivnim, emocionalnim i kulturološkim različitostima, bilo da se oblikuju različita sučelja za različite razine znanja korisnika (npr. za osnovno i napredno pretraživanje), ili individualizirana sučelja za svakog korisnika.

S obzirom na različita znanja korisnika, online katalogi više ili manje osiguravaju barem dva različita sučelja, jedno s izbornicima, a drugo komandno.

Komandno sučelje može se smatrati sučeljem u kojem je korisnik osnovni pokretač i voditelj, dok je u sučelju s izbornicima to sistem. Komandno sučelje danas koriste uglavnom bibliotekari i informacijski stručnjaci, jer je potrebno poznavati naredbe. Sučelje s izbornicima predložava korisniku mogućnosti koje mu stoje na raspolaganju i iz kojih može birati. U ovom su sučelju naredbe skrivene od korisnika, pa oni ne moraju poznavati operatore za pojedine funkcije.

Jedna od mogućnosti koju pružaju korisnička sučelja sa izbornicima je da se kućica ili praznina u koju korisnik unosi traženu informaciju (operand), npr. za naslov, ili elementi iz padajućeg izbornika (operatori poput naslov, ključna riječ i sl.) koji se nalaze uz kućicu, mogu povezati i sa Booleovim operatorima ili njihovim opisnim inačicama (npr. *sve riječi*, *bilo koja riječ*, *i*, *ili*, *je*, *nije*).

S obzirom da korisnici često ne razlikuju predmetne odrednice od ključnih riječi i klasifikacijskih oznaka, u izbornicima treba postojati mogućnost hijerarhijskog prebiranja, bez obzira kojom pristupnicom korisnik započinje

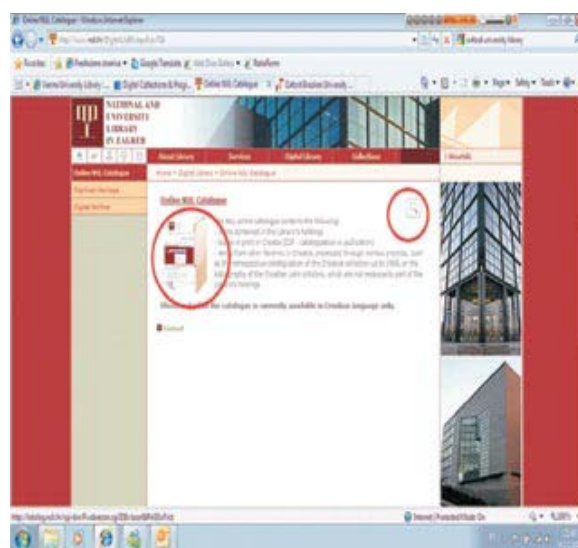
pretraživanje. Za izradu ovakvih uputa i za jasan i pristupačan dizajn nedostaju standardi. Za iskusnog korisnika u sučelju s izbornicima potrebno je osigurati «kratice», odnosno mogućnosti koje mogu odmah odabrati, a ne moraju ići korak po korak.

Razvoj korisničkih sučelja vezan je uz njihov osnovni zadatak, a to je da osiguraju pristup informacijama na jednostavan, razumljiv i fleksibilan način, kako korisnici ne bi trošili vrijeme na upoznavanje sa sistemom i kako bi im se olakšalo pretraživanje.

Globalno informacijsko povezivanje i dostupnost kataloga na Mreži traži i osiguravanje višejezičnosti. Osigurati višejezičnost sučelja nije veliki problem, ali problemi nastaju kada dođe do prevođenja korisničkog upita na jezik baze koja se pretražuje, jer je potrebno da sučelje omogući obradu upita na više od jednoga jezika i pristup višejezičnim rječnicima.

Funkcionalnost sučelja ovisi i o njegovom dizajnu. Dizajn treba osigurati da mogućnosti za pretraživanje na zaslonu budu jasne i da navode korisnike na korištenje funkcija koje će olakšati njihovo pretraživanje. Dobri sistemi mogu biti nefunkcionalni ukoliko im je dizajn loš.¹ Na sljedećem prikazu vidi se mogućnost pretraživanja stranice i kataloga na engleskom i hrvatskom jeziku., a ujedno i dobar dizajn u pogledu jasnog prezentiranja funkcija za olakšano pretraživanje stranice i njenog sadržaja. (Golub, 2003, 78-80)

O višejezičnosti u online katalogima, kao o jednom od ključnih pitanja u globalnom informacijskom povezivanju, provode se mnogobrojna istraživanja o predmetnom



pretraživanju u WebPAC-ima. Osnovni problemi vezani za višejezičnost sučelja su pitanja koja se mogu posmatrati i u okviru višejezičnih upita, za što je potrebno da sučelje omogući obradu upita na više od jednoga jezika i pristup

¹ Uz dizajn IFLA-ina Sekcija za informacijsku tehnologiju (IFLA Section on Information Technology) 1995. pokrenula je projekt izrade standardnog skupa ikona za bibliografske informacijske sustave, u okviru kojeg je napravljen prijedlog za standardizaciju sličica na sučeljima bibliografskih baza podataka, koji, međutim, nije naišao na veći odjek. Godine 1999. IFLA je izradila Smjernice za sučelje OPAC-a (Guidelines for OPAC displays), ali su one povučene te je u toku izrada novih.

višejezičnim rječnicima. To ne bio trebao biti problem u koliko ga promatramo sa tehničkog aspekta, jer to znači da je potrebno napraviti takvo sučelje koje će omogućiti obradu upita na više od jednoga jezika i omogućiti pristup višejezičnim rječnicima. Međutim, to je uvijek i jezički problem, jer prihvatanje upita na jednom jeziku i pretraživanje na drugom jeste prevođenje termina uz pomoć višejezičnih rječnika, što povlači nekoliko problema: pojam predstavljen jednom riječju u jednom jeziku nema uvijek ekvivalent od jedne riječi u drugom jeziku (isto vrijedi i za pojmove izražene s dvije ili više riječi); jednoznačna riječ u jednom jeziku može u drugom biti višeznačna pa su potrebni posebni postupci za odabir prikladnog značenja; postoje i riječi iz upita koje nemaju ekvivalenta u drugom jeziku ili u rječniku koji koristi određeni sustav. Jedno od mogućih rješenja moglo bi biti prevođenje oznaka iz općeg klasifikacijskog sistema poput UDK, koji ne pokriva sva područja znanja, na termine iz tezaurusa na više jezika.

Uz višejezičnost vezan je i problem pisma. Npr. želi li biblioteka prikazati 'stari' tekst, pisan posebnim grafijskim sistemom kako se može vidjeti na sljedećem primjeru:



jasno je da će morati razriješiti najrazličitije probleme koji se javljaju u obradi i prezentaciji grafijskih sistema. Ti problemi u bibliotekarstvu rješavani su najčešće transliteracijom. Ali i tu se javljaju problemi, jer ne koriste svi bibliotečki sistemi iste standarde za transliteraciju, niti su standardi za sve vrste pisama doneseni. Iako danas postoji međunarodni Unicode standard za kodiranje znakova ISO/IEC 10646, mnogi zapisi i dokumenti i dalje se izrađuju u standardima za jedan jezik ili pismo, pa čak i u lokalnim inačicama. (Borgman, 2002; 182).

Jedna od najvećih dilema koje je potrebno riješiti u pretraživanju je: «Da li je moguće definirati skup globalnih strategija za pretraživanje, a da svaka odgovara određenom stereotipu korisnika?» A to podrazumjeva da sistem mora zadovoljiti golemu raznolikost osobnih karakteristika korisnika, njihove kognitivne sposobnosti i zadatke koje imaju. Za njihove zadatke nije potrebna samo prikladna informacija, koja se traži i pronalazi, već i podrška za donošenje odluka pri pretraživanju. Stručna literatura navodi dva rješenja: oblikovanje različitih sučelja za različite razine znanja korisnika (npr. za osnovno i napredno pretra-

živanje), i drugo - oblikovanje individualiziranih sučelja za svakog korisnika.

Najbolje rješenje bi bilo individualizirano sučelje koje je prilagođeno potrebama svakog korisnika i ekspertni sistem koji «uči» kako korisnik pretražuje i njemu se prilagođava. Teško je predvidjeti kada bi takvi sustavi mogli postati realnost, no sučelja s izbornicima možda će biti zamijenjena sučeljima koja se temelje na drugim vrstama veza, a izrastaju iz jezika za označavanje poput HTML-a, SGML-a i XML-a. (Olson, Boll, 2001: 203-204)

Zaključak

Na osnovu prezentiranog jasno se da zaključiti da je korisnički interfejs, koji je svakako fenomen par excellence našeg vremena bitno određen enormnom količinom kulturne informacije

Savremena biblioteka nije moguća bez web portala i time korisničkog interfejsa. Korisnički interfejs treba biti dizajniran tako da omogući brz i jasan pristup informacijama koje biblioteka kao jedan poseban način organizacije znanja nudi. Znakovi korisničkog interfejsa donose nove ali i baštine mnogo naslijeđenih kulturnih shema za koje se smatra da ih baštini prosječan stanovnik današnjeg razvijenog svijeta. Mnogostruki su izazovi kada je u pitanju ispunjavanje svih zahtjeva dobrog korisničkog interfejsa koji će omogućiti dobru 'komunikaciju' korisnika i sistema kojem pristupa i od kojeg traži informaciju. U tom smislu smatramo da je ponuđeni portal Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu primjer dobrog korisničkog interfejsa koji u velikoj mjeri ispunjava korisničke zahtjeve za veoma konformnim pristupom informacijama i kretanjem kroz virtualni prostor veoma raznolike građe koja se nudi na raspolaganje korisniku.

Digitalna paradigma savremenog svijeta počiva sve više na korisničkom interfejsu pa će tako i svaki već sadašnji, a svakako i svaki budući rad u svim oblastima ljudske djelatnosti, tako i bibliotekarstva sve više ovisiti o dobrim korisničkim interfejsima nezaobilazeći činjenicu da korisnički interfejs ne potire ranije kulturološke paradigme, naprotiv on ih samo transponira na osobit i sebi svojstven način.

Literatura

1. Alston, William P. Pragmatism and the Theory of signs in Peirce // Philosophy and Phenomenological Research, 17, (1956.), 79-88 p
2. Antoš, Antica. Osnove lingvističke stilistike. Zagreb: Školska knjiga, 1974.
3. Barthes, Roland. Književnost, mitologija, semiologija. Beograd: Nolit, 1979.
4. Borgman, Christine L. Od Gutenbergova izuma do globalnog informacijskog povezivanja: pristup informaciji u umreženom svijetu. Lokve: Naklada Benja; Zadar: Gradska knjižnica, 2002.
5. Chandler, Daniel. Semiotics: The Basic. London: Routledge, 2002.
6. Crystal, David. The Cambridge Encyclopedia of Language. Cambridge: Cambridge University Press, 1997.

7. Dizdar, Senada. Sistemi za označavanje i pretraživanje informacija u bibliotečko - informacionim sistemima i servisima (neobjavljena doktorska disertacija), Sarajevo, 2006.
8. Giro, Pjer. Semilogija. Beograd : BIGZ, 1975.
9. Golub, Koraljka. Premetno pretraživanje u knjižničnim katalozima s Web-sučeljem (magistarski rad), Zagreb : Filozofski fakultet, 2003. <http://eprints.rclis.org/archive/00003379/01/Magisterij-hrv.pdf> (17. 10. 2009.)
10. Hjelmslev, Louis. Prolegomena teoriji jezika. Zagreb : BibliotekaTeka, GZH, 1980.
11. Hofstadter, Douglas. Godel, Eshler, Bach. New York : Basic Books, 1979.
12. Jakobson, Roman. On Language, Cambridge, Massachusetts, Harvard University Press, 1995.
13. Johansen, J.D. i Larsen S. E. Uvod u semiotiku. Zagreb : Croatia Liber, 2000.
14. Kovačec, August. Ferdinand de Saussure i strukturalizam. // Uvod u lingvistiku. Zagreb : Školska knjiga, 2001.
15. Morris, Charles. Signification and Significance: A study of the Relations of Signs and Values. Cambridge : Mass.: MIT Press, 1969
16. Morris, Charles. Osnove teorije o znacima. Beograd : BIGZ, 1975.
17. Nadin, Mihail. Applied Semiotics: HCI as the result of semiotic processes. Cambridge : Cambridge University Press 2005
18. Nadin, Mihail. On the meaning of the visual. // Semiotica, vol.52, no 3/4 (1984)
19. Nadin, Mihail. A Semiotic Introduction to Systems Design. Cambridge : Cambridge University Press, 1997.
20. Nadin, Mihail. Consistency, Completeness and The meaning of Sign Theories. // American Journal of Semiotics, Vol.I, No.3, (1982) 79-98
21. Nadin, Mihail. Interface Design: A semiotic paradigm. // Semiotica, 69-3/4, (1988) 269-302,
22. Nadin, Mihail. The logic of vagueness and the theory of synechism, in The Relevance of Charles Peirce (Eugene Freeman, Ed.). La Salle: The Monist, 1983.
23. Nesher, Dan. Remarks on Peirce's Pragmatic Theory of Meaning. Haifa : University of Haifa, 2003.
24. Nöth, Winfried. Priručnik semiotike / s njemačkog preveo Ante Stamać. - 2. posve novoprerađeno i prošireno izd. Zagreb : Ceres, 2004. (BibliotekaTeorija; knj.1)
25. Nöth, Winfried. Dynamik semiotischer Systeme, Vom altenglischen
26. Olson, H. A.; Boll, J. J. Subject analysis in online catalogs, Englewood, Libraries, Unlimited, 2001.
27. Peirce, Charles S. Collected Papers, vols. I-VIII (eds. Hartshorne & Weiss; Burks), Cambridge, Mass.: Harvard University Press, 1934-58.
28. Peirce, Charles S. Reasoning and the Logic of Things. Cambridge, Mass.: Harvard University Press, 1992.
29. Peirce, Charles S. Prolegomena to an Apology for Pragmaticism, Robin Catalogue (293), manuscript copy (copyright Harvard University Library), 1906.
30. Peirce, Charles S. Semiotic and Significance: The Correspondence between Charles S. Peirce and Victoria Lady Welby ed. Hardwick, C. S. Bloomington : Indiana University Press, 1977.
31. Peirce, Charles S. What is a Sign. // Journal of Speculative Philosophy, 1894.
32. Peirce, Charles S. Questions Concerning Certain Faculties Claimed for Man. // Journal of Speculative Philosophy, 2, (1868) 103-114
33. Peirce, Charles S. The Essential Writings. New York : Harper Row, 1972.
34. Peirce, Charles S. Letter to Lady Welby. 1908.
35. Riđanović, Midhat. Jezik i njegova struktura. Sarajevo : Svjetlost, 1985.
36. Saussure, Ferdinand. Opšta lingvistika. Beograd : Nolit 1969.
37. Škiljan, Dubravko. U pozadini znaka. Zagreb : Školska knjiga, 1985.
38. Škiljan, Dubravko. Dinamika jezičnih struktura. Zagreb : Biblioteka, 1976.
39. Škiljan, Dubravko. Pogled u lingvistiku. Zagreb : Školska knjiga, 1987.
40. Škiljan, Dubravko. Mappa Mundi. Zagreb : Antibarbarus, 2006.
41. Tuđman Miroslav. Struktura kulturne informacije. Zagreb : Zavod za kulturu Hrvatske, 1983
42. Tuđman Miroslav. Obavijest i znanje. Zagreb : Zavod za informacijske studije, 1990.
43. Zgusta, Ladislav. Priručnik leksikografije. Sarajevo : Svjetlost, 1991.

**