

La revisione del vocabolario

La ISO 17000 è stata aggiornata. Essa da oltre 20 anni rappresenta il riferimento terminologico della valutazione della conformità, ma non si limita solo a questo, la fondamentale struttura del cosiddetto "approccio funzionale" la rende uno strumento che va oltre la pura fonte dei termini e definizioni dei concetti della valutazione della conformità. Le funzioni: selezione, determinazione e riesame-decisione-attestazione sono la base su cui si fonda la credibilità delle attestazioni di conformità.

Cosa contiene e perché revisionarla?

La UNI EN ISO/IEC 17000 è la norma del *corpus* normativo della valutazione della conformità che contiene il vocabolario e i principi generali della valutazione della conformità.

Ogni norma che tratta il vocabolario di uno specifico campo di attività ha lo scopo di far comprendere i principali concetti, creare consapevolezza e conseguentemente facilitare la comunicazione all'interno delle Organizzazioni che operano in quel campo e in quelle che ne utilizzano i risultati. La 17000 svolge questo ruolo nel campo della valutazione della conformità che include anche l'accreditamento. L'edizione della norma 17000 risalente al 2004 richiedeva una revisione per aggiornare i testi di definizioni esistenti e aggiungere concetti, termini e definizioni senza tuttavia alterare il sottostante sistema di concetti, né i termini presenti. La revisione doveva tenere conto:

- della terminologia aggiornata riportata nella ISO 9000:2015, nell'Appendice SL della Direttiva ISO IEC parte 1 (meglio nota come High Level Structure) e nelle norme di valutazione della conformità ripubblicate dopo il 2004;
- dei nuovi termini introdotti nelle norme di valutazione della conformità sviluppate dopo il 2004;
- del progresso tecnologico che poteva richiedere l'introduzione di nuovi termini e/o la modifica dei testi di definizioni esistenti;
- dei cambiamenti nelle operatività dei *business* nel settore della valutazione della conformità;
- dei termini che hanno significati diversi in diversi campi della valutazione della conformità.



Limiti del mandato

Il mandato per la revisione poneva alcuni vincoli importanti e stringenti.

1. La revisione doveva rispettare i principi espressi nella norma ISO 704 "Terminology work - Principles and methods", norma di riferimento per la realizzazione dei vocabolari ISO nei diversi ambiti di normazione;
2. il sistema dei concetti contenuto nella ISO 17000 non doveva essere modificato. Tutte le norme della valutazione della conformità sono basate sul suddetto sistema di concetti, la sua alterazione comporterebbe il riesame e l'eventuale revisione di tutto il *corpus* normativo;
3. il cosiddetto approccio funzionale alla valutazione della conformità (Figura 1) non doveva essere modificato. La valutazione della conformità è concepita come una serie di tre funzioni volte alla dimostrazione che determinati e specificati requisiti siano soddisfatti o meno. Le prime due funzioni sono la *selezione* (di elementi dell'oggetto di cui occorre valutare la conformità o ad esso appropriatamente collegati), e la *determinazione* (cioè le attività finalizzate a ottenere i dati e le informazioni necessarie a stabilire il soddisfacimento o meno dei requisiti), la terza è l'insieme delle fasi di *riesame, decisione e attestazione* (per verificare l'adeguatezza e completezza delle attività di selezione e determinazione stabilite e di quelle effettivamente svolte per giungere all'attestazione finale riguardo al soddisfacimento o meno dei requisiti). Modificare questo approccio comporterebbe potenziali ripercussioni su tutte le norme dell'ISO CASCO Tool box;
4. infine, i termini esistenti dovevano continuare a essere usati per i concetti a essi soggiacenti.

Legenda

- Forma A: Funzione della valutazione della conformità;
- Forma B: output di una funzione o input alla funzione successiva;
- ◇ Forma C: Decisione.

Il lavoro terminologico e di revisione

Il Gruppo di lavoro ISO denominato WG49, che ha condotto la revisione, ha messo molta cura nel non cadere nell'errore della circolarità, nel costruire definizioni essenziali e nel mantenere la coerenza complessiva dell'intero vocabolario. Inoltre, ha posto molta attenzione nel non includere nelle definizioni né requisiti, né divieti e né permessi. Ad esempio, la definizione di certificazione non può e non deve contenere un requisito per gli schemi di certificazione o per l'organismo di certificazione che opera lo schema, né l'obbligo dell'accreditamento. La revisione è stata sviluppata nel rispetto dei principi generali e dei metodi per governare il processo di formazione dei termini e delle definizioni descritti nella ISO 704.

In particolare il WG49 ha puntualmente considerato e seguito le fasi qui elencate:

- identificazione dei concetti e delle loro relazioni;
- analisi e modellazione del sistema di concetti identificati e delle loro relazioni;
- rappresentazione del sistema di concetti attraverso i diagrammi dei concetti;
- definizione dei concetti;
- attribuzione del termine a ciascun concetto;
- documentazione e presentazione dei dati terminologici.

Inoltre ha utilizzato lo strumento dei diagrammi concettuali previsti dalla ISO 704 per la realizzazione dei lavori terminologici (vedi altro articolo del presente dossier). Nella figura 2 è riportata una foto, scattata durante la prima riunione, che documenta l'abbozzo di un diagramma concettuale. Questi diagrammi sono stati usati come ausilio per la costruzione di un corpo coerente di definizioni, come mappa per collocare le definizioni al posto più appropriato e come impalcatura per arrivare a dare la corretta definizione e interrelazione con gli altri concetti, poi, come si fa nella costruzione degli edifici, a lavori ultimati l'impalcatura è stata smontata e ogni sua traccia cancellata per lasciare il vocabolario nella sua essenzialità.

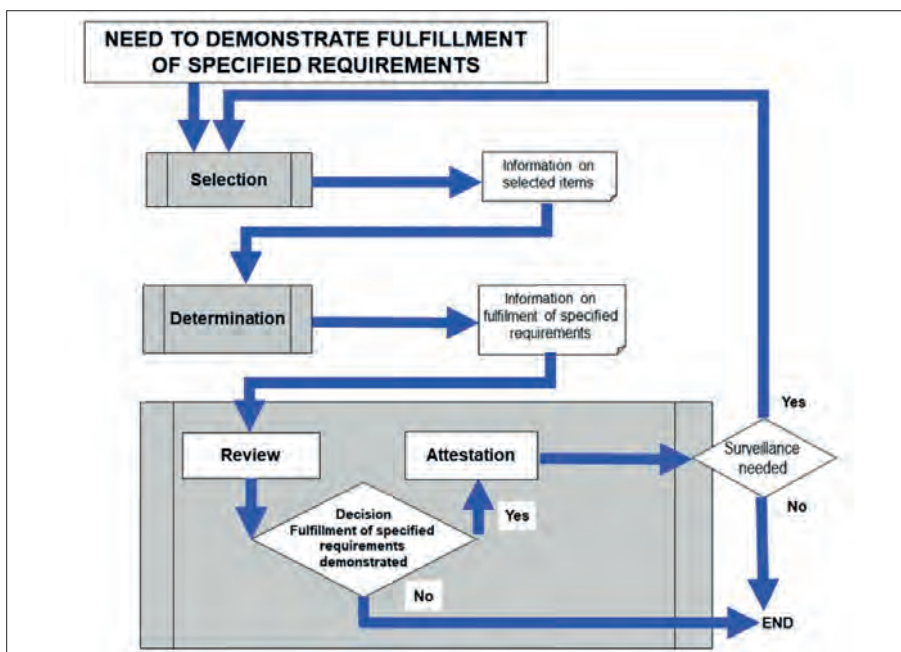


Figure 1 - Approccio funzionale alla valutazione della conformità

Lavori terminologici ISO: considerazioni

Nella realizzazione di una norma vocabolario per un determinato settore di normazione, quale è la ISO 17000 per il settore della valutazione della conformità, l'obiettivo è individuare i concetti essenziali per la comunità che li deve utilizzare, distinguere i concetti in maniera sufficiente e chiara evitando ridondanze e ambiguità nella loro definizione. Quando ci si cimenta nella creazione o nella revisione di un vocabolario non si tarda a scoprire che ci sono alcuni nemici da cui guardarsi bene. L'autoreferenzialità o tautologia o circolarità nelle definizioni è il primo di questi nemici. Un esempio di circolarità che si completa nella definizione stessa, è dato dalla definizione, tratta da un vocabolario realmente esistente, del termine "oscillazione" come "l'atto di oscillare". Nella definizione si è commesso l'errore di usare lo stesso concetto che si intende definire. Se poi in quello stesso vocabolario, alla voce "oscillare" si trovasse "compiere oscillazioni", mettendo insieme le due definizioni si otterrebbe una circolarità perfetta, una perfezione tautologica!

Come si vede, una definizione tautologica non permette alcuna nuova conoscenza. Se non si conosce già il significato del termine oscillare non lo si potrà mai imparare da un siffatto vocabolario. Un'altra rimarchevole definizione menomata dal difetto della tautologia sarebbe proprio quella dello stesso termine "tautologia" se fosse definito come "ciò che è tautologico". Autoreferenzialità al quadrato!

Un secondo nemico è la ridondanza di parole nella definizione. La presenza nella definizione di parole non necessarie, quando non è semplicemente inutile, può risultare anche dannosa perché veicola imprecisione e può creare ambiguità o confusione, oppure restringere o ampliare indebitamente il concetto. Per illustrare l'effetto negativo della ridondanza nelle definizioni è utile attingere all'opera "Dei difetti dell'antico vocabolario della Crusca che dovrebbero correggersi nella nuova edizione, dimostrati dal Conte di Ayala". Un pamphlet scritto nel 1811 che, come si desume dal lungo titolo, fustigava gli accademici estensori della prima edizione (1623) del vocabolario della Crusca. Fra le molte definizioni criticate dall'Ayala vi è quella del termine abbaire. Ecco le sue parole "Abbaire, il mandar fuori che fa il cane la sua voce con forza; e non bastava il dir semplicemente, il gridar del cane? Quel mandar fuori che fa il cane la sua voce, offende le orecchie. Cosa fa poi quel con forza? Quando i cani non sono irritati, e che abbaiano naturalmente, noi non ci accorgiamo di forza alcuna: pare quindi che la definizione si restringe al cane che abbaia in collera, o irritato."

L'Ayala raccomanda a questo proposito: "dar le definizioni delle voci sostanzialmente, lasciando da parte ogni idea accessoria La scienza di definir brevissimamente le voci, e di spiegarne chiaramente i significati, è la cosa la più ardua, e nel tempo stesso la più essenziale e necessaria in un Dizionario". E conclude con l'auspicio "Gli antichi Cruscantini se ne preser poca cura, ma i moderni suppliranno alle mancanze di essi".

Dunque una definizione deve descrivere con

precisione il contenuto del concetto. Non deve essere né troppo limitata né troppo ampia, altrimenti è da considerarsi incompleta. Le caratteristiche non essenziali o irrilevanti nella definizione possono includere o escludere involontariamente oggetti dall'estensione del concetto. Una definizione è considerata troppo ampia se le caratteristiche selezionate per descrivere il concetto ammettono oggetti che non dovrebbero far parte dell'estensione. Viceversa è troppo ristretta se le caratteristiche selezionate escludono oggetti che dovrebbero far parte del concetto.

Infine, ma questa è un'insidia più debole delle precedenti e da cui è più facile difendersi, un vocabolario non deve contenere definizioni negative. Una definizione deve descrivere cos'è un concetto, non ciò che non è.

I principi e i metodi da utilizzare nel produrre una norma vocabolario sono descritti nella ISO 704. Essa tratta anche il tema degli errori di cui si è detto sopra e vi si ritrovano anche, a distanza di secoli, le idee dell'Ayala.

Oggetti, concetti, termini e definizioni sono gli elementi fondamentali del lavoro terminologico. Alla base vi sono gli oggetti. Essi sono concepiti o percepiti e successivamente astratti in concetti. Gli oggetti sono descritti e identificati dalle loro proprietà. Le proprietà sono astratte in caratteristiche e le caratteristiche determinano il concetto. I concetti sono rappresentati da termini (in generale da designazioni) e relative definizioni che descrivono il concetto. L'insieme di termini (designazioni) costituiscono la terminologia di uno specifico campo. I concetti non sono unità di pensiero isolate, ma sono sempre in relazione fra loro.

Va da sé che maggiore è la complessità di un sistema di concetti, maggiore è l'utilità di forme di rappresentazione grafica per chiarire le relazioni fra gli stessi.

I tre fondamentali strumenti grafici previsti dalla ISO 704 sono i seguenti:

- diagramma a rastrello che rappresenta la relazione di appartenenza di concetti a un concetto più ampio (figura 1);
- diagramma ad albero che rappresenta relazioni generiche fra i concetti (figura 2);
- linee con frecce alle estremità che rappresentano relazioni associative fra i concetti (figura 3).



Figura 1 - Relazione partitiva (Parte di)

Questo diagramma aiuta a definire il concetto in modo preciso. Nell'esempio riportato, aiuta a evidenziare che la "gomma per cancellare" non è una parte essenziale del concetto di "portamine".

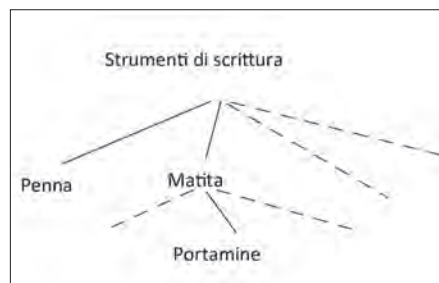
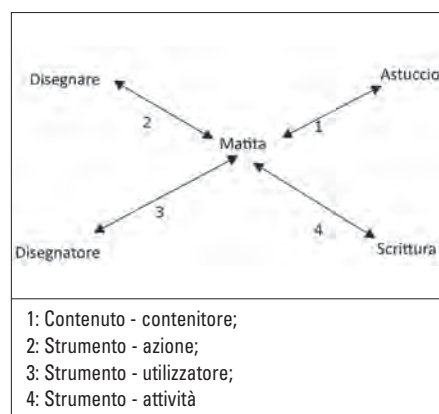


Figura 2 - Relazione di genere (Tipo di)

Questo diagramma aiuta a differenziare le definizioni di concetti legati da relazione gerarchica. Nell'esempio riportato, è utile per evidenziare che il portamine è uno strumento di scrittura appartenente alla famiglia delle matite.



- 1: Contenuto - contenitore;
- 2: Strumento - azione;
- 3: Strumento - utilizzatore;
- 4: Strumento - attività

Figura 3 - Relazione associativa (Associato con)

Questo diagramma è utile, insieme ai precedenti, a verificare la coesione e coerenza complessiva del vocabolario.

Nello stabilire le definizioni l'obiettivo fondamentale è cogliere una distinzione sufficiente fra i concetti. Tutte le informazioni secondarie sui concetti e i relativi termini è bene che siano fornite in note che integrano la definizione.

Le note sono usate per includere elementi tipici che compongono l'estensione del concetto, o informazioni esplicative che completano la definizione ma non sono essenziali per comprendere il concetto. Altro obiettivo fondamentale da raggiungere è la coerenza complessiva del vocabolario. Molto utile a questo proposito è il principio di sostituzione. Quest'ultimo è usato per testare la validità di una definizione. La definizione è valida se i termini in essa contenuti possono essere sostituiti dalle rispettive definizioni senza che il significato voluto si perda o si modifichi e viceversa se la definizione stessa può essere sostituita al suo termine in altre definizioni senza perdere o modificare il significato di queste ultime.

Carmine Reda

Presidente UNI/CT 052

"Valutazione della conformità"

Esperto delegato presso ISO/CASCO WG 49 "Revision of ISO/IEC 17000 - Conformity assessment - Vocabulary and general principles"

ENEL