

# La terminologia: un capitale da non sottovalutare

DONATELLA PULITANO

*Terminology is the tool for knowledge transfer and therefore a knowledge management tool. A terminological database is a knowledge management system. Thus, terminology is an important asset for an institution or a firm since the knowledge of the institution or firm can only be interesting and productive if it is shared among all actors. The goal of this paper is to present:*

- *the role of terminology within Probst's knowledge model*
- *the value of terminology as a factor of production*
- *the added value gained through terminological activities*

**Keywords:** terminology – knowledge management – terminological database – terminological activities

## 1. Introduzione

Da un paio di anni “buzz words” come *web semantico*, *ontologie* o *data mining* suggeriscono che siamo in presenza di novità legate alla conoscenza, quando invece si tratta di attività che, in maniera più o meno latente (e cosciente), vengono svolte da più di mezzo secolo.

Ciò che invece costituisce in qualche modo una novità è la consapevolezza di un legame diverso tra terminologia e conoscenza, per cui la terminologia non è più un *mezzo per descrivere* la conoscenza quanto *conoscenza* vera e propria. Una raccolta terminologica deve dunque essere considerata a pieno titolo un *sistema di gestione della conoscenza* e il terminologo svolge un *lavoro della conoscenza* (“knowledge worker”), come è stato sottolineato anche durante il congresso del Deutscher Terminologie-Tag del 2004 intitolato, appunto, *Terminologie und Wissensmanagement* (Mayer, Schmitz *et alii*, 2004).

## 2. Terminologia e accesso alla documentazione

In un’accezione molto riduttiva la “terminologia” è intesa unicamente come “terminologia normativa, prescrittiva”, quindi spesso considerata uno strumento per la descri-

zione di contenuti documentari. Non raramente, quando si parla di *attività terminologiche*, in realtà si intendono attività documentarie che sboccano in particolare nella preparazione di *thesaurus*.

Un *thesaurus* è una lista di parole naturali organizzata, standardizzata e quindi disambigua, per descrivere e formalizzare i contenuti di documenti e per poterli ritrovare facilmente. Il linguaggio documentario è quindi artificiale e costruito, anche se basato sul linguaggio naturale. La terminologia invece, mira a rilevare le unità linguistiche che costituiscono i linguaggi specialistici e i relativi concetti, con finalità descrittive che, in determinati contesti, possono diventare finalità normative. Se è vero che un termine può essere un descrittore in un *thesaurus*, non tutti i descrittori sono termini o danno luogo a terminologia («Ainsi, les articles sur la néologie abondent, mais on chercherait en vain une terminologie de la néologie» [de Bessé, 2000]).

La terminologia non solo dà accesso alla conoscenza, ma produce conoscenza in quanto denominatrice e descrittrice di concetti.

### 3. La conoscenza

Tradizionalmente, nella macroeconomia classica, i fattori di produzione sono la *terra*, il *lavoro* e il *capitale*; recentemente, a questi fattori se ne è aggiunto un nuovo, il *capitale intellettuale*, ovvero la *conoscenza*, che ha acquisito un'importanza strategica e finanziaria per le aziende e le istituzioni (in seguito: organizzazioni).

Bacone in effetti, già nel XVI secolo, affermava che «Sapere è Potere», ma il passaggio alla *società della conoscenza* è avvenuto nella seconda metà del XX secolo, quando le organizzazioni si sono rese conto che la conoscenza è un fattore concorrenziale e che nessuno si può permettere di lasciarla inutilizzata o di perderla: «La conoscenza è diventata la vera risorsa chiave a cui imprese, persone, Stati e sistemi locali si appoggiano per produrre valore economico e generare vantaggi competitivi nel confronto con i concorrenti» (Azzariti e Mazzon, 2005).

Solo l'organizzazione che ha una visione completa delle sue conoscenze può usarle in modo ottimale e trarne profitto: «The goal of knowledge management is a practical one: to improve organizational capabilities through better use of the organization's individual and collective knowledge resources» (Probst, 1998).

#### 4. Tipologia della conoscenza e ruolo della terminologia

Le conoscenze di un'organizzazione diventano interessanti e produttive nel momento in cui sono condivise da tutti gli attori; a questo fine sono indispensabili un linguaggio unico ("corporate language") e soprattutto una comprensione unica dei concetti. Chi vende prodotti vende anche la terminologia che li spiega e li descrive. Il trasferimento della conoscenza passa inevitabilmente dalla terminologia. La terminologia ha di conseguenza un ruolo fondamentale all'interno di un'organizzazione.

Idealmente, la divisione responsabile delle attività terminologiche è il *fulcro* dell'organizzazione, il crocevia per il quale transitano informazioni, persone e strumenti. In sintesi, conoscere e sapere ciò che significano i termini, cosa comprendono i concetti, quali relazioni sussistono e quale documentazione è rilevante, significa sapere in modo sostenibile ciò che è importante nell'organizzazione. La terminologia presenta dunque gli stessi vantaggi del *knowledge management*.

Le attività terminologiche intervengono nell'ambito della

- *conoscenza individuale*: la terminologia evita la perdita di conoscenze dovuta all'uscita di un collaboratore dall'organizzazione e incita i singoli a esplicitare la loro conoscenza individuale "affidandola" alla banca dati terminologica;
- *conoscenza esplicita*: la banca dati terminologica è il "contenitore" della conoscenza esplicita dell'organizzazione;
- *conoscenza organizzativa*: tramite le attività terminologiche si memorizza e si trasmette il sapere collettivo dell'organizzazione, la banca dati terminologica è uno strumento pedagogico per i nuovi collaboratori; e in modo minore della
- *conoscenza tacita*: grazie alla loro esperienza, i terminologi hanno un ruolo importante nella creazione di nuova conoscenza, perché sanno come e dove cercare e conoscono le regole per la creazione di nuovi termini.

#### 5. Il modello della conoscenza di Probst e le attività terminologiche

Gilbert J. B. Probst, professore ordinario all'università di Ginevra nonché "Managing Director and Dean of the Global Leadership Programme" del World Economic Forum ha elaborato un modello della conoscenza basandosi sui lavori di Nonaka.

Analizzando i vari "componenti" (*building blocks*) del modello, si nota subito il parallelismo tra attività della conoscenza e attività terminologiche.

### The Building Blocks of Knowledge Management

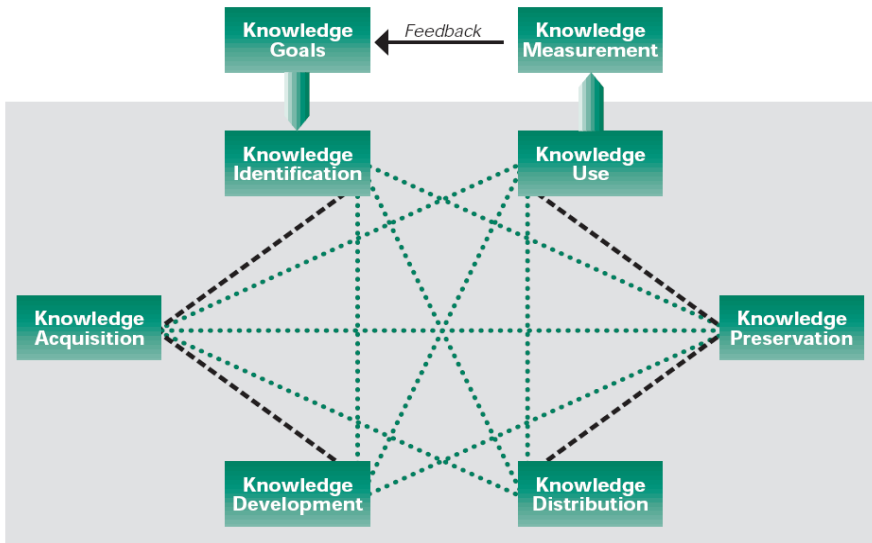


Grafico 1 - Modello della conoscenza di Probst (Probst, 1998)

#### 5.1. Knowledge goals

Gli obiettivi della conoscenza definiscono i livelli di conoscenza importanti nel presente e in futuro per l'organizzazione. Gli obiettivi sono normativi, strategici e operativi e determinano in particolare le politiche aziendali relative alla conoscenza.

*Applicato alla terminologia:* decisioni inerenti alla *corporate language*, politica linguistica, possibilità di intervento della divisione di terminologia.

#### 5.2. Knowledge identification

L'identificazione della conoscenza serve ad analizzare la conoscenza di cui già è provvista l'organizzazione e soprattutto a evidenziare le lacune. A questo scopo, è utile preparare una "mappatura della conoscenza" (Capitani 2006) che permette di capire quali conoscenze esistono, dove sono, chi ne ha e chi ne avrebbe bisogno, ecc.

*Applicato alla terminologia:* inventario dei glossari e delle raccolte terminologiche "grigie" disponibili all'interno dell'organizzazione, inventario della documentazione utilizzabile per la terminologia, evidenziazione di campi e settori non ancora descritti nella banca dati terminologica.

### 5.3. *Knowledge acquisition*

L'acquisizione della conoscenza si fa soprattutto all'esterno dell'organizzazione, avvalendosi di esperti o acquistando prodotti oppure implicando i potenziali clienti nello sviluppo ("stakeholder knowledge").

*Applicato alla terminologia:* rilevamento di documentazione, creazione o ampliamento del centro di documentazione, organizzazione di contatti (esperti del settore, revisori, collaboratori free-lance).

### 5.4. *Knowledge development*

I dirigenti devono promuovere lo sviluppo e la creazione di conoscenza individuale e collettiva; dall'altro lato, tutti i membri dell'organizzazione devono vedere lo sviluppo come processo innovativo, effettuato per la collettività. Le ricerche e le spiegazioni sono fatte una volta sola e sono poi a disposizione di tutta l'organizzazione, il che permette di usare in modo ottimale tutti i potenziali di conoscenza.

*Applicato alla terminologia:* arricchimento della banca dati terminologica in particolare in seguito a mandati delle altre divisioni, chiarimenti terminologici nell'ambito di progetti.

### 5.5. *Knowledge distribution*

La distribuzione della conoscenza si effettua tramite un'infrastruttura adeguata che permette a tutti i membri dell'organizzazione di ottenere la conoscenza di cui necessitano nel momento in cui ne hanno bisogno.

*Applicato alla terminologia:* diffusione della terminologia all'interno dell'organizzazione tramite contatti interpersonali (richieste individuali) e banca dati terminologica.

### 5.6. *Knowledge preservation*

L'"immagazzinamento" (MIPA, 2006), il "radicamento" della conoscenza è vitale per evitare ciò che gli esperti chiamano "corporate amnesia", ovvero la perdita della memoria d'impresa (Minguzzi, 2006). Ogni elemento di conoscenza deve essere salvato in un sistema di gestione della conoscenza e quest'ultimo deve essere flessibile e aggiornato in continuazione.

*Applicato alla terminologia:* banca dati terminologica, il contenitore ('repository') per eccellenza delle informazioni terminologiche.

### 5.7. Knowledge use

Per poter fruire della conoscenza bisogna accertarsi che ogni membro dell'organizzazione sia in grado di accedere alla conoscenza e che la usi in maniera produttiva, sempre.

*Applicato alla terminologia:* promozione dell'uso della terminologia all'interno dell'organizzazione, ad esempio nel dipartimento traduzioni o nel dipartimento marketing, controllo qualità per verificare che vengano usati i termini corretti all'interno di tutta l'organizzazione.

### 5.8. Knowledge measurement

Come per ogni attività produttiva, è necessaria un'attività di controllo per verificare che l'*output* corrisponda all'*input* richiesto. La misurazione e la valutazione della conoscenza sono un processo continuo per verificare se la conoscenza corrisponde alle attese degli utenti e se sono necessarie modifiche.

*Applicato alla terminologia:* verificare che la terminologia elaborata sia quella richiesta dagli utenti, ottimizzare il tempo di risposta alle richieste SOS.

## 6. Terminologia e processo di produzione

Come il *knowledge management*, anche le attività terminologiche rientrano in tutti i livelli del processo di produzione: dalla concezione di un nuovo prodotto alla descrizione per gli ingegneri, dalla pubblicità al *marketing* e all'ufficio vendite, dalla preparazione del catalogo alla gestione del magazzino.

Le attività terminologiche devono iniziare, al più tardi, al momento dello sviluppo. È essenziale che i termini scelti o creati in quel momento siano usati in maniera coerente fino a quando il prodotto finale arriva al cliente. Se coesistono terminologie diverse nei *dépliant*, nel manuale utente e sul prodotto stesso (ad es. *ripiano* e *mensola* o *menu di scelta rapida* e *menu contestuale*), non solo si creano malintesi, ma si sprecano anche risorse importanti per la disambiguazione.

Società come Daimler o Geberit hanno implementato le attività terminologiche nella catena di produzione, per cui lo sviluppo di un prodotto viene ritardato se non ne è stata stabilita la corrispondente terminologia.

Secondo i critici, il lavoro terminologico è:

- un mero problema di traduzione,
- un fattore di costo importante,

- complicato e richiede molto tempo,
- un lusso,
- contrario alle esigenze degli autori, che temono di perdere la loro creatività a causa della terminologia “imposta”.

A queste argomentazioni si può rispondere che:

- a) la terminologia non è legata unicamente alla traduzione e quindi non è un'attività riservata ai contesti multilingui, bensì alla *comunicazione* in genere, in quanto i malintesi terminologici si creano anche quando si parla la *medesima* lingua;
- b) ciò che costa di più è la *mancanza* di terminologia: D. Gust ha calcolato che la mancanza di terminologia varia tra il 5 e il 15% dei costi complessivi di un progetto (Gust, 2006) mentre, per un caso concreto, A. Ottmann ha mostrato che il lavoro supplementare generato dalla mancanza o dall'errata terminologia era di 5,5 mesi/uomo - per *una sola lingua* (Ottmann, 2005);
- c) se si “fa” terminologia in modo corretto, non è molto complicato e non richiede molto tempo;
- d) gli autori in genere si rendono conto che la creatività è legata alla redazione e non ai termini, che invece devono essere univoci.

## 7. Tipologia del lavoro terminologico e impatto sulla conoscenza

La terminologia permette di usare al meglio il *potenziale di conoscenze*, a tutti i livelli di lavoro terminologico; ogni tipo di lavoro terminologico è all'origine di un valore aggiunto strategico per l'organizzazione.

### 7.1. Lavoro terminologico tematico $\Leftrightarrow$ lavoro terminologico ad hoc

#### 7.1.1. Lavoro terminologico tematico

Il lavoro terminologico tematico consiste nell'elaborazione completa ed esauriente del vocabolario di un dato settore. Un caso simile è dato dal lavoro terminologico sistematico in cui si effettua lo spoglio di un *corpus* ben preciso.

*Valore aggiunto strategico*: l'organizzazione può disporre di una terminologia consolidata e coerente che permette di accrescere la qualità dei testi e di evitare ambiguità onerose e perdite di tempo per la ricerca dei termini “corretti”.

#### 7.1.2. Lavoro terminologico ad hoc

Il lavoro terminologico *ad hoc* serve a cercare, attestare ed eventualmente creare un termine per un caso particolare. È il lavoro in genere effettuato dai traduttori mentre

traducono o dai redattori mentre redigono; può essere facilmente delegato alla divisione che si occupa di terminologia (cosiddetto *servizio SOS* o *RSVP*).

*Valore aggiunto strategico:* l'organizzazione non deve ricorrere a risorse esterne, ma può ottenere un aiuto interno rapido e privo di burocrazia, guadagnando quindi tempo e personale per gli altri processi.

## 7.2. *Lavoro terminologico descrittivo* ⇔ *lavoro terminologico normativo*

### 7.2.1. *Lavoro terminologico descrittivo*

Il lavoro terminologico descrittivo permette di costituire l'"inventario" dei termini usati all'interno dell'organizzazione e di definire i concetti inerenti.

*Valore aggiunto strategico:* con la definizione dei concetti si accresce la sicurezza giuridica dei testi redatti all'interno dell'organizzazione. Grazie al rilevamento di eventuali sinonimi aumenta la comprensibilità dei testi.

### 7.2.2. *Lavoro terminologico normativo*

Il lavoro terminologico normativo (o prescrittivo) ha come scopo l'uniformazione del vocabolario usato all'interno dell'organizzazione. Si evitano così denominazioni molteplici per lo stesso pezzo di ricambio o la stessa sigla per due unità aziendali diverse.

*Valore aggiunto strategico:* ridurre le ambiguità e i malintesi.

## 7.3. *Lavoro terminologico a posteriori* ⇔ *lavoro terminologico a priori*

### 7.3.1. *Lavoro terminologico a posteriori*

Il lavoro terminologico *a posteriori* consiste nell'elaborare e quindi preservare la terminologia già esistente all'interno dell'organizzazione. Questo lavoro consente in particolare di fissare i risultati di un lavoro concettuale, in quanto le riflessioni a proposito dei concetti e delle loro denominazioni sono già state svolte. Il vantaggio in questo caso è che la documentazione già esiste ed è a disposizione per lo spoglio.

*Valore aggiunto strategico:* il riutilizzo ("reusability") e la recuperabilità ("retrievability") della terminologia in raccolte terminologiche; in particolare, in banche dati terminologiche.

### 7.3.2. *Lavoro terminologico a priori*

Il lavoro terminologico *a priori* consiste nella preparazione di raccolte terminologiche a monte di nuove realtà.

*Valore aggiunto strategico:* preparando il "materiale linguistico" in anticipo è possibi-

le evitare i malintesi a garanzia di una buona comunicazione grazie all'introduzione e alla diffusione tempestiva di nuovi termini.

## 8. Conclusione

L'istituzione di attività terminologiche in un'organizzazione assicura che tutte le conoscenze – tacite, individuali, esplicite e organizzative – siano trasferite in maniera univoca e con il consenso di tutti gli attori coinvolti. A questo fine, le attività terminologiche devono essere parte integrante della catena della conoscenza ed essere presenti a tutti i livelli dell'organizzazione, mentre i risultati del lavoro terminologico devono essere di facile accesso, controllabili, di qualità elevata e sempre aggiornati.

Gli effetti positivi che ne conseguono sono l'univocità, la consistenza, la comprensione e la sicurezza giuridica.

La terminologia è capitale intellettuale e come tale deve essere trattato all'interno di un'organizzazione.

## Bibliografia

- Azzariti Ferdinando, Mazzon Paolo (2005). *Il valore della conoscenza - Teoria e pratica del knowledge management prossimo e venturo*. Etas, Milano.
- Capitani Paola, (2006), *Il Knowledge Management - Strumento di orientamento e formazione per la scuola, l'università, la ricerca, il pubblico impiego, l'azienda*. FrancoAngeli, Milano.
- de Bessé Bruno, (2000), "Le domaine", in: H. Béjoint/Ph. Thoiron (dir.), *Le sens en terminologie*, Presses universitaires de Lyon, Lione.
- Gust Dieter, (2006), "Wirtschaftliche Terminologearbeit in der Technischen Dokumentation - denn Verzicht auf Terminologie kommt Sie teuer zu stehen" in: *eDITion 2/2006*, 16-20.
- Mayer Felix, Schmitz Klaus-Dirk, Zeumer Jutta (Hrsg.), (2004), *Deutscher Terminologie-Tag e.V. Terminologie und Wissensmanagement: Akten des Symposions*. Köln: 26.-27. März 2004.
- Minguzzi Paolo, (2006). *La gestione della conoscenza nelle organizzazioni - Il contributo della memoria d'impresa*. Franco Angeli s.r.l., Milano.
- MIPA, Consorzio per lo sviluppo delle metodologie e delle innovazioni nelle pubbliche amministrazioni (2006). *Capitale intellettuale e amministrazioni pubbliche - Riferimenti metodologici e studi di caso per la gestione e la valorizzazione*. <[www.istat.it/dati/catalogo/20060907\\_01/mipa\\_vol\\_12.pdf](http://www.istat.it/dati/catalogo/20060907_01/mipa_vol_12.pdf)>; letto il 26 maggio 2008.

Ottmann Angelika, (2005), "Ist Terminologearbeit wirtschaftlich? Unterlassung von Terminologearbeit bei der Softwareentwicklung als Kostenfaktor - ein Erfahrungsbericht" in: eDITion 1/2005, 12-13.

Probst Gilbert J.B., (1998), "Practical Knowledge Management: A Model That Works" in: Prism 2/1998, 17-29. <[know.unige.ch/publications/Prismartikel.PDF](http://know.unige.ch/publications/Prismartikel.PDF)>, letto il 26 maggio 2008.