

## ΤΥΠΟΠΟΙΗΣΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Ι. Σαριδάκης, Ν. Τσαλκάνη, Ε. Λαμπή, Ε. Καραγιώργη

### ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Στην παρούσα εισήγηση παρουσιάζονται οι βασικές αρχές που πρέπει να ακολουθούνται κατά την απόδοση ενός επιστημονικού όρου στα ελληνικά και στη συνέχεια επιχειρείται η δειγματοληπτική παράθεση και εξέταση όρων σχετικών με την ποιότητα, οι οποίοι είτε δεν έχουν καθιερωθεί ευρύτερα είτε έχουν διατυπωθεί αμφισβητήσεις όσον αφορά στην ευστοχία, την περιεκτικότητα και την αποδοχή τους από τους χρήστες.

### STANDARDISATION OF QUALITY TERMINOLOGY AND COMMUNICATION

I. Saridakis

N. Tsalkani

E. Lambi

E. Karagiorgi

### SUMMARY

This paper presents the basic principles that have to be followed , in order to render a foreign scientific term in the greek language. In the next step a presentation and examination is made of a sample of terms related to quality, which either are not widely accepted or have risen doubts regarding their precision, content of information and acceptability by the users.

### 0. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Την τελευταία δεκαετία οι όροι της ποιότητας έγιναν λέξεις καθημερινής χρήσης για χιλιάδες ανθρώπους σε επιχειρήσεις ιδιωτικές ή δημόσιες διάφορων κλάδων της οικονομίας, πανεπιστήμια, εργαστήρια, γραφεία συμβούλων κλπ. Σήμερα το βασικό κείμενο αναφοράς της ορολογίας της ποιότητας είναι το ΕΛΟΤ EN ISO 9000:2000 που αντικατέστησε το ΕΛΟΤ EN ISO 8402:1994.

Ο στόχος της τυποποίησης της ορολογίας είναι η μονοσήμαντη αντιστοιχία εννοιών και όρων για την αλληλοκατανόηση, τη βέλτιστη επικοινωνία μιας διευρυνόμενης κοινωνίας χρηστών. Η γενική αποδοχή για τη σημασία των όρων μειώνει την ασάφεια, τις παρανοήσεις, διευκολύνει τις συναλλαγές και την ίδια την ποιότητα στις επιχειρήσεις και στη ζωή μας.

Οι δραστηριότητες ορολογίας περιλαμβάνουν

- την αναγνώριση εννοιών και των σχέσεων εννοιών
- την ανάλυση και ταξινόμηση των συστημάτων εννοιών στη βάση των αναγνωρισμένων εννοιών και των σχέσεων εννοιών
- την καθιέρωση αναπαραστάσεων των συστημάτων εννοιών με διαγράμματα εννοιών
- τον ορισμό εννοιών
- την απόδοση σε κάθε έννοια ενός όρου
- την παρουσίαση της ορολογίας

Από τη παραπάνω συστηματική προσέγγιση πρέπει να προκύψει δόκιμη ορολογία που να εκφράζει την επαγγελματική ωριμότητα των απασχολούμενων με την ποιότητα και τα συστήματα διαχείρισης της ποιότητας.

Σκοπός αυτής της εισήγησης είναι η αναφορά και ο προβληματισμός για όρους που έχουν προκαλέσει διαφωνίες και συγχύσεις ως προς την χρήση τους και δεν αποβλέπει στην παραγωγή λεξικού ή γλωσσαρίου. *Τα προβλήματα που παρουσιάζονται είναι η πολυσημία, η συνωνυμία και οι νεολογισμοί ή η χρήση υπάρχουσας λέξης με σημασιολογική διεύρυνση ή για τη δημιουργία παραγώγου. Με βάση τα κριτήρια απόδοσης όρων (αποδοχή από το χρήστη, ευστοχία, αποκλεισμός συγχύσεων, περιεκτικότητα σε πληροφορία και συντομία) και την εμπειρία από παλαιότερες αποδόσεις και της «ιστορίας» τους, μερικοί όροι προτείνονται ως πλέον δόκιμοι.*

## 1. ΑΡΧΕΣ ΑΠΟΔΟΣΗΣ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΩΝ ΟΡΩΝ

Κατά την απόδοση ξενόγλωσσων επιστημονικών όρων στα ελληνικά πρέπει να ακολουθούνται ορισμένοι κανόνες, ώστε να ικανοποιούνται τα παρακάτω κριτήρια:

α. Αποδοχή από τον χρήστη. Ο όρος δεν πρέπει να προσκρούει στο γλωσσικό του αίσθημα, δηλαδή πρέπει να είναι ορθά σχηματισμένος, κλινόμενος, να επιτρέπει παράγωγους σχηματισμούς (π.χ. αν ο όρος είναι ουσιαστικό να μπορεί να δώσει και άλλα μέρη του λόγου όπως ρήμα, επίθετο και επίρρημα), να αποκλείει συγχύσεις και να είναι εύστοχος.

β. Περιεκτικότητα σε πληροφορία. Δηλαδή να περιέχει υψηλό ποσοστό αναγνωρίσιμης πληροφορίας. Επομένως ένας επιστημονικός όρος πρέπει να διαθέτει δηλωτικότητα, δηλαδή να καλύπτει επαρκώς αυτό που δηλώνει, διαφάνεια και σαφήνεια.

γ. Ανακλησιμότητα στη μνήμη του χρήστη. Δηλαδή να μπορεί ο χρήστης να τον ανακαλεί εύκολα στη μνήμη του όταν θα απαιτηθεί η χρήση του και επομένως να έχει ευχέρεια εκφοράς και κατανόηση.

δ. Μεταφρασιμότητα. Να δίνει την δυνατότητα στον χρήστη να κάνει αναγωγή στον αντίστοιχο ξενόγλωσσο όρο. Πρέπει να υπάρχει αρμονική νοηματική αντιστοιχία ανάμεσα

στον ελληνικό και τον ξένο όρο και, αν είναι δυνατόν, το περιεχόμενο της έννοιας και των δύο όρων να είναι ταυτόσημο.

ε. Απλότητα και Συντομία. Πολλές φορές κατά την απόδοση ενός ξενόγλωσσου όρου παρουσιάζεται αδυναμία στην εύρεση αντίστοιχης υπάρχουσας ελληνικής λέξης. Στις περιπτώσεις αυτές πρέπει να εισαχθεί μια καινούργια λέξη στη γλώσσα και για τον σκοπό αυτό προτείνονται επιλογές όπως: γραφολογική και φωνολογική προσαρμογή του ξενόγλωσσου όρου στην ελληνική γλώσσα, ένταξή του στο κλιτικό σύστημα, ερμηνεία του όρου και σχηματισμό μιας καινούργιας λέξης και τέλος χρήση μιας υπάρχουσας ελληνικής λέξης ώστε να περιλάβει και την έννοια του νέου όρου προκαλώντας σημασιολογική διεύρυνση.

## **2. ΑΜΦΙΣΒΗΤΟΥΜΕΝΟΙ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ – ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΙΣΜΟΙ**

Η εφαρμογή των προτύπων για την ποιότητα της σειράς ISO 9000, της σειράς EN 45000, του ISO/IEC 17025, των προτύπων για το περιβάλλον αλλά και η εναρμόνιση της ελληνικής νομοθεσίας σύμφωνα με τις ευρωπαϊκές οδηγίες, η εφαρμογή των κανονισμών και η λειτουργία υπό το καθεστώς των οδηγιών της νέας προσέγγισης απαιτεί απόδοση πληθώρας ξενόγλωσσων επιστημονικών όρων στην ελληνική. Μέσα στο πλήθος των όρων που έχουν αποδοθεί στην ελληνικά υπάρχουν και όροι για τους οποίους διατυπώνονται αμφισβητήσεις όσον αφορά στην ευστοχία, την ακρίβεια και την αποδοχή τους από τον χρήστη. Τέτοιοι όροι παρουσιάζονται παρακάτω, καθώς και ορισμένες προτάσεις και προβληματισμοί σχετικά με την απόδοσή τους.

### **1. Περισσότερες έννοιες με τον ίδιο όρο (Πολυσημία)**

#### **1.1 Έλεγχος**

##### **Έλεγχος(ποιότητας)/(quality) control**

μέρος των συντονισμένων δραστηριοτήτων για την ποιότητα (διαχείριση της ποιότητας), που εστιάζεται στην ικανοποίηση των απαιτήσεων για την ποιότητα.

##### **(Φορέας) ελέγχου /inspection (body)**

Οργανισμός αξιολόγησης της συμμόρφωσης π.χ. της ικανοποίησης απαιτήσεων της νομοθεσίας ή κανονιστικών απαιτήσεων.

##### **Έλεγχος/Checking**

επιβεβαίωση ότι κάτι είναι σωστό ή ικανοποιητικό

#### **1.2 Στόχος**

##### **(περιβαλλοντικός) στόχος / (environmental) objective**

τι επιδιώκεται ή στοχεύεται γενικά, σχετικά με την περιβάλλον από τη διοίκηση ενός οργανισμού. Αποδίδεται και ως περιβαλλοντικός **αντικειμενικός σκοπός (Περιβαλλοντικός) στόχος/target**

συγκεκριμένη απαίτηση επίδοσης που καθορίζεται και εκπληρώνεται από τον οργανισμό για την επίτευξη της συνολικής επιδίωξης (στόχου/objective).

## **2. Περισσότεροι του ενός όροι για την ίδια έννοια (Συνωνυμία)**

### **2.1 Σχεδιασμός ή προγραμματισμός /planning** της ποιότητας

μέρος της διαχείρισης της ποιότητας που εστιάζεται στον καθορισμό των στόχων ποιότητας, των αναγκαίων λειτουργικών διεργασιών και σχετικών πόρων για την εκπλήρωση των στόχων ποιότητας.

### **2.2 Διακινδύνευση ή επικινδυνότητα /risk**

συνδυασμός της πιθανότητας εμφάνισης κινδύνου και της σοβαρότητας των συνεπειών του. Η διακινδύνευση από το ρήμα διακινδυνεύω περιλαμβάνει την πιθανότητα έκθεσης στον κίνδυνο (υψηλό ποσοστό αναγνωρίσιμης πληροφορίας-περιεκτικότητα) και θεωρείται ως πλέον δόκιμος όρος.

### **2.3 Δεδομένα ακρίβειας**

#### **2.3.1 Πιστότητα ή ακρίβεια /precision**

μέτρο της συμφωνίας ανάμεσα σε ανεξάρτητα αποτελέσματα δοκιμών. Εκφράζεται ως διασπορά των αποτελεσμάτων δοκιμών π.χ. ως τυπική απόκλιση επαναληψιμότητας ή αναπαραγωγιμότητας. Εξαρτάται μόνο από την κατανομή των τυχαίων σφαλμάτων και δεν σχετίζεται με την αληθή τιμή ή την καθορισμένη τιμή. Ως πλέον δόκιμος όρος προτείνεται η ακρίβεια γιατί ικανοποιείται το κριτήριο της μέγιστης περιεκτικότητας σε πληροφορία. Η έλλειψη ακρίβειας σημαίνει μεγαλύτερη διασπορά αποτελεσμάτων , μεγαλύτερη τυπική απόκλιση.

#### **2.3.2 Ακρίβεια ή ορθότητα /accuracy**

μέτρο της συμφωνίας ανάμεσα σε ένα αποτέλεσμα δοκιμής και την αποδεκτή τιμή αναφοράς. Ως πλέον δόκιμος όρος προτείνεται η ορθότητα.

#### **2.3.3 Ορθότητα μέσης τιμής ή ορθότητα ή αληθότητα / trueness**

μέτρο της συμφωνίας μεταξύ της μέσης τιμής μεγάλης σειράς αποτελεσμάτων δοκιμών και την αποδεκτή τιμή αναφοράς. Ως πλέον δόκιμος όρος προτείνεται η ορθότητα μέσης τιμής για την αποφυγή εισαγωγής νέου όρου, συγχύσεων, και γιατί δηλώνεται το σύνολο της πληροφορίας.

## **2.4 Βασιμότητα ή εμπιστευσιμότητα /dependability**

σύνθετος όρος που περιλαμβάνει το χαρακτηριστικό της ποιότητας, τη διαθεσιμότητα και τους παράγοντες που την επηρεάζουν : αξιοπιστία, συντηρησιμότητα και υποστήριξη της συντήρησης. Αποδίδεται και ως εξαρτησιμότητα ή βεβαιότητα λειτουργίας (αδόκιμοι όροι). Ως πλέον δόκιμος όρος προτείνεται η εμπιστευσιμότητα.

## **2.5 Επάρκεια ή ικανότητα /competence**

αποδεδειγμένη ικανότητα εφαρμογής γνώσεων και δεξιοτήτων. Η επάρκεια προτείνεται ως πλέον δόκιμος όρος.

## **2.6 Επίγνωση ή ευαισθητοποίηση ή ενημέρωση/awareness**

του προσωπικού για τις συνέπειες της αστοχίας στις δραστηριότητες τους σχετικές με την ποιότητα ή την υγεία ή ασφάλεια.

## **2.7 Κλάση ή βαθμός ή κατηγορία /grade**

ένδειξη διαφορετικών απαιτήσεων για την ποιότητα προϊόντων ή υπηρεσιών με την ίδια λειτουργική χρήση. Για να καθορίσεις απαιτήσεις για τις υπηρεσίες ενός ξενοδοχείου πρέπει να διευκρινίσεις τι κατηγορία είναι.

## **2.8 Στιβαρότητα ή ευστάθεια ή ανθεκτικότητα της μεθόδου/ robustness**

Οι μικρές μεταβολές στη διαδικασία δεν πρέπει να παράγουν απροσδόκητα μεγάλες αλλαγές αποτελεσμάτων. Προτείνεται ως πλέον δόκιμος όρος η στιβαρότητα (της μεθόδου).

## **3. Παραγωγή νέου όρου**

### **3.1 Ιχνηλασιμότητα**

Ο όρος ιχνηλασιμότητα θεωρείται ως παράδειγμα δόκιμου όρου που επικράτησε, αντί του ανιχνευσιμότητα που είχε προταθεί, και πιστεύουμε και ετυμολογικά ορθού ως επίθετο παράγωγο από το ουσιαστικό ιχνηλασία. Ιχνηλατώ > ιχνηλάτηση > ιχνηλασία > ιχνηλάσιμος > ιχνηλασιμότητα.

### **3.2 Συντηρησιμότητα**

από συντήρηση συντηρήσιμος-ο το ουσιαστικό συντηρησιμότητα που εκφράζει το χαρακτηριστικό προϊόντος, υπηρεσίας ή συστήματος που αναφέρεται στη δυνατότητα να συντηρείται ώστε να εκπληρούνται οι απαιτήσεις για την χρήση.

### **3.3 Εμπιστευσιμότητα**

Από το εμπιστεύσιμος-ο που εκφράζει κάτι που δύναται κάποιος να εμπιστευθεί, η εμπιστευσιμότητα είναι το χαρακτηριστικό προϊόντος, υπηρεσίας ή συστήματος, που εκφράζει, με μικρή σημασιολογική διεύρυνση, ότι μπορεί κάποιος να εμπιστευθεί κάτι ως προς την λειτουργία του, δηλαδή να αναμένει ότι θα διατίθενται με διάρκεια τα εγγενή χαρακτηριστικά της ποιότητας σχετικά με τις απαιτήσεις για τη χρήση.

## Συμπεράσματα

Είναι απαραίτητη η χρήση ενιαίας ορολογίας από νομοθετικούς ή κανονιστικούς φορείς, φορείς ελέγχου ή πιστοποίησης, πανεπιστήμια, συμβούλους και επιχειρήσεις και από όλες γενικά τις ομάδες χρηστών της ποιότητας. Η διεργασία της τυποποίησης που περιλαμβάνει την επιδίωξη της συναίνεσης μπορεί να προωθήσει την αλληλοκατανόηση και τη διάδοση των εννοιών της ποιότητας και την εμπέδωσή τους ως κατακτήσεις και ζητούμενα της οικονομίας και της κοινωνίας μας.

## Βιβλιογραφία

- 1 ΕΛΟΤ EN ISO 9000:2000 Συστήματα διαχείρισης της ποιότητας – Θεμελιώδεις αρχές και λεξιλόγιο
- 2 ΕΛΟΤ EN ISO 8402:1994 Διαχείριση της ποιότητας και διασφάλιση της ποιότητας - Λεξιλόγιο
- 3 ΕΛΟΤ EN 45020:1998 Τυποποίηση και συναφείς δραστηριότητες – Γενικό λεξιλόγιο
- 4 Μέγα Λεξικό όλης της Ελληνικής Γλώσσας, Δ. Δημητράκου, Εκδόσεις Δομή Α.Ε.
- 5 ISO 5725-1: Ορθότητα των μεθόδων μέτρησης και των αποτελεσμάτων – Μέρος 1: Γενικές αρχές και ορισμοί.
- 6 Λεξικό της Κοινής Νεοελληνικής, Ινστιτούτο Νεοελληνικών Σπουδών (Ίδρυμα Μανόλη Τριανταφυλλίδη)
- 7 ISO 1087-1: 2000 Εργασίες ορολογίας – Λεξιλόγιο – Μέρος 1: Θεωρία και εφαρμογή
- 8 ISO 704: 2000 Εργασίες ορολογίας – Αρχές και μέθοδοι
- 9 ΕΛΟΤ EN ISO 9001: 2000 Συστήματα διαχείρισης της ποιότητας – Απαιτήσεις
- 10 ISO 3534-2 Στατιστική – Λεξιλόγιο και σύμβολα – Μέρος 2: Στατιστικός έλεγχος ποιότητας
- 11 ΕΛΟΤ EN ISO 14001:1996 Συστήματα περιβαλλοντικής διαχείρισης – Προδιαγραφές με καθοδήγηση για τη χρήση τους.
- 12 ISO 10241 Διεθνή πρότυπα ορολογίας – Εκπόνηση και διαμόρφωση
- 13 IEC 60050-191:1990 Διεθνές ηλεκτροτεχνικό λεξιλόγιο – Κεφάλαιο 191: Εμπιστευσιμότητα και ποιότητα
- 14 ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17025: Γενικές απαιτήσεις για την ικανότητα των εργαστηρίων δοκιμών και διακριβώσεων
- 15 Μπαμπινιώτης Γ., Η Γλωσσική πλευρά των επιστημονικών όρων, Εφ. ΤΟ ΒΗΜΑ, 23-5-1993

- 16 Γκώγκος Α., Γενικές γλωσσολογικές αρχές εισαγωγής και θέσπισης επιστημονικών όρων, Διήμερο Ορολογίας ΤΕΕ-ΕΛΟΤ /ΤΕ 21,1992
- 17 Αβραμίδης Ι.Ε, Το Γλωσσάρι του Μηχανικού, 1ο Συνέδριο Ελληνικής Γλώσσας και Ορολογίας, 1997

Ι.Χ.Σαριδάκης, Καψάλη 35Α, 142 32 Ν.Ιωνία. Τηλ.2759224.Τ/ο 2283135.

Ηλ.Ταχ.: [ixs@elot.gr](mailto:ixs@elot.gr)

Ν.Τσαλκάνη, Πάτμου 32,112 33 Αθήνα.Τηλ.-Τ/ο 8627227..

Ηλ.Ταχ: [k\\_tsalkani@hotmail.com](mailto:k_tsalkani@hotmail.com)

Ε.Λαμπή, Ε.Καραγιώργη: ΓΧΚ, Α.Τσόχα 16, 11521 Αθήνα.Τηλ. 6479344/316.

Τ/ο 6469755 Ηλ.Ταχ: [gxk-pest@ath.forthnet.gr](mailto:gxk-pest@ath.forthnet.gr)