



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI SALERNO
DIPARTIMENTO DI SCIENZE AZIENDALI
MANAGEMENT & INNOVATION SYSTEMS

DOTTORATO DI RICERCA IN
MANAGEMENT & INFORMATION TECHNOLOGY
CURRICULUM IN MARKETING & COMUNICAZIONE
XXIX CICLO - XV CICLO NUOVA SERIE

ABSTRACT

**ONTOLOGY-BASED MODEL SUSTAINING COMPETENCE MANAGEMENT
WITHIN CORPORATES: COMPETENCE CERTIFICATION IN CSR.
THE SADA SPA EXPERIENCE**

COORDINATORE:
CH.MO PROF. ANDREA DE LUCIA

TUTOR :
CH.MA PROF.SSA ORNELLA MALANDRINO

CANDIDATA:
MARIA ROSARIA SESSA

ANNO ACCADEMICO 2016/2017

Il tema delle competenze è connotato dalla natura complessa, in quanto le possibili definizioni sono riconducibili a variegati ambiti che appartengono alla psicologia, al mondo del lavoro e alla qualità della società di riferimento. Il concetto di competenza, a seconda della prospettiva di analisi, ha assunto nel corso del tempo accezioni diverse, evidenziando delle incertezze sul piano concettuale che, inevitabilmente si riflettono sulle procedure volte a definirne misurabilità e trasferibilità. La polisemia del termine competenza non è, probabilmente, riconducibile ad una fragilità terminologica ma è dovuta ad un concetto non ancora del tutto consolidato. Dunque, tale ambiguità è percepibile sia nelle matrici teoriche ma ancor di più nelle sue modalità di utilizzo per cui appare interessante notare come la competenza assuma valore e centralità proprio in funzione della visione della realtà che genera.

Nonostante il concetto di competenza risulti dai perimetri ancora incerti, rappresenta un significativo “attrattore” in quanto: nella *knowledge economy*, la competenza è fonte di valore aggiunto e di vantaggi competitivi, alla luce dei dinamici bisogni del cliente e alle incertezze del mercato, in cui lo sviluppo delle competenze dei lavoratori rappresenta una componente importante dello sviluppo personale e del *self-management* individuale.

Per semplificare il discorso sulle competenze può essere utile una lente multidimensionale, capace di evidenziare i differenti approcci al tema e illustrarne i *background* cui fanno riferimento.

Pertanto, nel presente lavoro sono stati analizzati alcuni dei più importanti contributi e modelli che hanno alimentato il dibattito sulle competenze. Lo scopo non è quello di proporre una *systematic literature review*, bensì di presentare i principali punti di vista degli studiosi del settore e alcuni dei differenti significati che può assumere tale nozione.

Tali aspetti rappresentano le basi teoriche da cui partire relativamente al tema del riconoscimento, validazione e certificazione delle competenze che, da diversi anni e nei principali segmenti delle politiche della formazione del lavoro, risulta davvero molto dibattuto. Tale attenzione, è dovuta, probabilmente, alla “funzione unificante” della certificazione delle competenze nel mercato del lavoro, in quanto processo in grado di garantire fluidità e sostegno alle transizioni occupazionali degli individui. Infatti, aspetti come la mobilità, l’interdisciplinarietà e l’internazionalizzazione dei lavoratori, richiedono sempre più la costruzione di percorsi formativi e professionali ricchi di esperienze e competenze di varia natura, in grado di adattarsi a richieste e condizioni mutevoli, ma anche riconoscibili dalle organizzazioni e dalle comunità professionali.

All'ampliamento dei fabbisogni di competenze e delle opportunità di formazione corrisponde l'estensione di ciò che è definito come ambito di apprendimento, attraverso la riscoperta dell'apprendimento non formale ed informale.

Pertanto, l'individuazione, la validazione e la certificazione delle competenze possono essere considerati processi fondamentali ai fini della valorizzazione del capitale umano in quanto, nella transizione dalla filiera formativa al mercato occupazionale, consentono un ripensamento degli obiettivi formativi in termini di *learning outcomes*, più riconoscibili e maggiormente informativi. Nelle transizioni nel mercato del lavoro, tali processi imprimono slancio alla mobilità del lavoratore favorendone il reinserimento attraverso l'emersione delle competenze tacite e di quelle maturate in ambiti non formali ed informali, considerate sussidiarie e funzionali all'accesso ad opportunità lavorative.

Dunque, le competenze vengono considerate la "metrica comune", il linguaggio "interoperabile" che consente ai diversi sistemi (scuola, formazione, università, imprese, istituzioni pubbliche) di far riferimento agli stessi "standard di competenza".

Per tali ragioni, da decenni, tali tematiche hanno assunto un ruolo di rilievo nelle politiche del lavoro, di istruzione e formazione dell'Unione Europea e dell'Italia.

A tal proposito, ulteriore obiettivo del lavoro di tesi è stato quello di analizzare il *framework* teorico dei processi di validazione e certificazione delle competenze, nonché la rilevanza del concetto di apprendimento permanente, considerato anch'esso cornice di riferimento condivisa per il concreto esercizio dei diritti dei cittadini europei a veder riconosciuti i propri percorsi formativi e le esperienze di vita e di lavoro nell'intero territorio comunitario. La disamina sul "percorso" della certificazione delle competenze, è proseguita con l'analisi dei principali approcci, *policy* e strumenti adottati dall'Unione Europea e dall'Italia per la relativa implementazione. Infine, sono stati presentati i risultati ottenuti da una preliminare indagine circa l'utilità del *Portfolio* Europass e del Diploma *Supplement*, condotta tra i laureati dell'Università degli Studi di Salerno.

Tali premesse risultano fondamentali per meglio comprendere il *context* dell'approccio proposto nella presente dissertazione, che ha l'obiettivo di arrivare alla certificazione delle competenze trasversali.

Il *context* sviluppato fa riferimento alla Responsabilità Sociale d'Impresa ed al *Competence Model*.

La progressiva e rapida evoluzione del concetto di *Corporate Social Responsibility* (CSR), nel corso degli ultimi anni, ha provocato un ripensamento delle stesse finalità che le imprese sono chiamate a perseguire, ovvero affiancare alla tradizionale funzione di produzione, che rappresenta l'elemento costitutivo del loro essere ed operare, i principi

della sostenibilità, in un'ottica capace di valorizzare non solo il capitale economico ma anche quello naturale ed umano. Ciò rappresenta la risposta delle organizzazioni ai continui cambiamenti del mondo esterno, per cui migliori servizi o beni offerti non influiscono più solo sull'immagine aziendale, ma anche in termini di orientamento al risparmio energetico, alla riduzione dei costi di distribuzione, al rispetto dell'ambiente e alla maggiore tutela dei lavoratori.

Pertanto, si avverte la necessità di andare oltre il generico concetto di Responsabilità Sociale d'Impresa, prendendo in considerazione, piuttosto, il concetto di sostenibilità aziendale, per cui la soddisfazione delle esigenze e delle aspettative delle parti interessate, deve essere supportata per mezzo dell'approccio *triple bottom line*.

Alla luce di ciò, la formazione del capitale umano imprime un notevole impulso al percorso di crescita economica e sociale di una comunità, così come definito, nel 1964, dall'economista Gary S. Becker, secondo cui il capitale umano rappresenta l'insieme delle capacità produttive che un individuo acquisisce tramite l'accumulo di conoscenze generali o specifiche, di *savoir-faire*. Si tratta di una risorsa intangibile che, così come qualsiasi altro capitale, possiede la capacità di riprodursi, durante l'arco di vita dell'individuo, per mezzo di diversi tipi di apprendimento: formale, non formale ed informale.

In particolare, le tecnologie moderne, le maggiori esigenze del mercato e la ricerca di una combinazione di efficienza e garanzia della qualità che, hanno portato alla nascita di nuove forme di organizzazione della produzione, comportano considerevoli ripercussioni anche sul piano delle qualifiche e delle competenze richieste ai lavoratori. Oltre ad un maggior fabbisogno di conoscenze specifiche di tipo più dichiarativo e procedurale, diventano importanti pure le qualifiche chiave, la comprensione del sistema e delle competenze professionali con un ampio campo d'applicazione. Dunque, l'apprendimento sul posto di lavoro diviene sempre più importante per qualificare i lavoratori all'interno e a beneficio di nuove forme organizzative. Il potenziale d'apprendimento riguarda la possibilità che in una determinata situazione di lavoro abbiano luogo processi d'apprendimento. Questa possibilità è la risultante dell'interazione tra caratteristiche dei lavoratori (qualifiche già possedute, capacità di apprendimento e disponibilità ad apprendere) e opportunità di apprendimento offerte dal posto di lavoro.

Mentre, l'altro modello preso in considerazione come *context* dell'approccio proposto in tale studio, è il modello basato sulle ontologie proposto da Miranda et al. (2017)¹ che permette di rappresentare le competenze mediante i linguaggi e gli strumenti propri del *Semantic Web*. Tale modello rappresenta lo strumento che, nell'ambito della CSR e, dunque della valorizzazione del capitale umano, permette di organizzare, rappresentare e "standardizzare" le competenze, al fine di governare i diversi fattori che incidono sul percorso volto alla *CSR Management*. Inoltre, esso si basa sull'idea che sia possibile implementare un approccio in grado di identificare, valutare e certificare le competenze nelle organizzazioni sfruttando le ontologie ovvero, attraverso la capacità di descrivere la conoscenza all'interno di un dominio specifico, abilitando al tempo stesso l'elaborazione automatica da parte dei computer della conoscenza così rappresentata.

Dunque, alla luce di tale *framework* e *context* teorico, il principale obiettivo del presente lavoro verte sulla possibilità di implementare un modello basato sulle ontologie orientato alla gestione delle competenze in organizzazioni volte alla CSR, al fine di incrementare il vantaggio competitivo proprio attraverso la gestione delle risorse umane, ovvero mediante la gestione delle loro competenze intangibili.

La sperimentazione di tale implementazione è avvenuta presso l'azienda Sada Spa.

¹S. Miranda, F. Orciuoli, V. Loia and D. Sampson, "An ontology-based model for competence management", *Data and Knowledge Engineering*, vol. 107, Jan. 2017, pp. 51-66, DOI: <http://dx.doi.org/10.1016/j.datak.2016.12.001>.