



**INVESTIAMO PER IL VOSTRO FUTURO**

**AZIONI DI SISTEMA PER LA REALIZZAZIONE DI STRUMENTI OPERATIVI A SUPPORTO DEI PROCESSI DI RICONOSCIMENTO, VALIDAZIONE E CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE  
DGR 1758/2009 – ASSE IV CAPITALE UMANO**

## **Guida al Metodo** **(rilevazione e validazione delle competenze non formali ed informali)**

Progetto 38/1/1/1758/2009

**OLTRE LE COMPETENZE FORMALI NEL LAVORO SOCIALE**



SOCIETÀ COOPERATIVA ISFID

Autori: Ferdinando Azzariti, Marta Morea, Eliana Pellegrini, Marisa Gualzetti

Validatore: Referente del CTS Loris Cervato

Responsabile del progetto Chiara Cozzi

## **Introduzione**

Nel 2000 il Consiglio europeo di Lisbona stabilì che l'apprendimento permanente, la maggiore trasparenza dei titoli e il riconoscimento delle competenze informali e non formali sarebbero stati componenti importanti per adattare i regimi di istruzione e formazione europei alle esigenze della società della conoscenza e alle necessità di maggiori e migliori posti di lavoro.

Il riconoscimento degli esiti degli apprendimenti non formali e informali si configura oggi sia come diritto delle persone a capitalizzare e spendere le proprie competenze professionali, indipendentemente dalle modalità di acquisizione, sia come esigenza sociale di non disperdere e di utilizzare adeguatamente un patrimonio di abilità e saperi.

Il seguente documento si propone di strutturare un modello di rilevazione dell'acquisizione delle competenze della figura del "coordinatore dell'erogazione dei servizi", tipici dei contesti organizzativi Cooperativi sia in cooperative di servizi di tipo A che di tipo B.

## **Step 1 - Individuazione delle caratteristiche e competenze della figura professionale oggetto di analisi**

Il primo step è volto alla rilevazione della figura professionale oggetto di osservazione. Per valutare al meglio l'ambito di acquisizione delle competenze, è stata individuata una figura professionale presente sul territorio che, grazie anche alla preziosa collaborazione di Giuseppe Turrini, membro del CTS, già in fase di progettazione del presente modello, ci ha permesso di contestualizzarlo alla realtà operativa della figura in oggetto.

La figura analizzata è quella del coordinatore dell'erogazione all'interno delle cooperative che erogano servizi. Queste realtà si caratterizzano per una serie di elementi che le rendono accomunabili e, di conseguenza, rendono simile anche la figura del coordinatore. Gli elementi di differenziazione sono invece legati alla specificità del servizio erogato e ai destinatari al quale è dedicato.

(N.B. Nelle cooperative di piccole dimensioni spesso la figura del coordinatore è svolta dal Direttore o Presidente della cooperativa stessa).

<b>Elementi di <u>similitudine</u> contestuale delle organizzazioni nelle quali opera il Coordinatore dei servizi</b>	
Forma societaria	Cooperativa
Modalità di acquisizione della commessa di erogazione	Principalmente (ma non esclusivamente) Gara di appalto: dalla compilazione alla partecipazione
Modalità di erogazione della commessa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Servizio principalmente (ma non esclusivamente) fuori sede</li> <li>- Elementi di organizzazione "dati" dall'appalto: risorse umane, risorse economiche, target di riferimento, tempi di erogazione</li> </ul>

<b>Elementi di <u>differenza</u> contestuale delle organizzazioni nelle quali opera il Coordinatore dei servizi</b>	
Ambito e oggetto del servizio erogato	<p><u>Coop di tipo A:</u> Socio educativo, socio assistenziale, sanitario.</p> <p><u>Coop di tipo B:</u> attività finalizzate all'inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati (aderenti alla legge 68/99).</p>
Modalità di acquisizione della commessa di erogazione	Principalmente (ma non esclusivamente) Gara di appalto: dalla compilazione alla partecipazione
Modalità di erogazione della commessa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Servizio principalmente (ma non esclusivamente) fuori sede</li> <li>- Elementi di organizzazione "dati" dall'appalto: risorse umane, risorse economiche, target di riferimento, tempi di erogazione</li> </ul>

È stata fatta una prima individuazione delle competenze che deve possedere il Coordinatore dei servizi “cooperativi” in base al modello Isfol delle competenze (ISFOL 1998) e oltre a quelle sono stati individuati:

- Gli indicatori sui quali ponderare l'importanza di alcune competenze/conoscenze/abilità rispetto ad altre ovvero il - Numero dei progetti gestiti e il Numero di utenti gestiti per definire la successiva ponderazione finale dei dati.
- le “Best Performance” intese come le conoscenze ritenute chiave e indispensabili per presidiare il ruolo;

di seguito la rappresentazione sintetica di quanto individuato

<b>Coordinatore dei servizi “cooperativi”</b>	
Competenze di Base	<p><i>*Conoscenze organizzative: la mission aziendale, il modello organizzativo, le procedure aziendali, il regolamento interno</i></p> <p><i>*Conoscenza Contratto Nazionale del Lavoro</i></p> <p>Conoscenze Informatiche</p> <p>Conoscenze di Sicurezza</p> <p>Conoscenze di Privacy</p>
Competenze Trasversali	<p>Gestione del Gruppo</p> <p>Negoziazione</p> <p><i>*Capacità Analitica</i></p> <p><i>*Capacità di Problem Solving</i></p> <p><i>*Capacità di Leadership</i></p>
Competenze di tecniche o di Ruolo	<p>Conoscenze di pedagogia, psicologia e sociologia</p> <p>Conoscenza e redazione di Progetti e di Gare di appalto</p> <p>Conoscenze economiche del Servizio</p> <p>Conoscenze di Capitolati e Bandi</p> <p><i>*Conoscenza e Gestione dell'organizzazione, con particolare attenzione alle urgenze e all'imprevisto</i></p>

*\*Best Performance*

## **Step 2 – Individuazione della figura professionale, descrizione delle competenze e del modello di analisi delle competenze**

La fase 1 è volta ad individuare la figura professionale contestualizzata all'interno dell'organizzazione specifica. Si procede all'analisi del contesto organizzativo di riferimento valutando gli elementi di **similitudine** e di **difformità**, e successivamente si valuta quali delle figure professionali al loro interno ha le **competenze** del coordinatore dei servizi "cooperativi" sopra descritte.

la fase 2 riguarda la declinazione in termini operativi di Ruolo della figura professionale che si andrà a analizzare e valutare, ovvero:

- Descrizione del ruolo scelto nelle sue parti legate alla **posizione** (attività e responsabilità) e al **profilo** (competenze possedute per presidiare il ruolo)
- Descrizione delle **competenze** in base al modello **EQF** (2008) declinato nelle sue parti più operative per la Regione Veneto da Italia Lavoro.

A titolo esemplificativo, è di seguito declinato il ruolo del coordinatore di Servizi Socio Assistenziali educativi:

### **RUOLO: Coordinatore di Servizi Socio assistenziali educativi**

**Cod. ateco: 251309 denominazione cod. NUP**

#### Descrizione:

E' responsabile della gestione di un servizio socio assistenziale educativo. Agisce in base agli obiettivi definiti dalla Direzione. Gli competono l'organizzazione specifica delle attività del Servizio, il coordinamento del gruppo di lavoro e la realizzazione dei progetti socio assistenziali educativi. Possiede elevate competenze relazionali e concorre a garantire la qualità dei progetti.

#### **JOB DESCRIPTION**

##### Attività/compiti

- Pianificazione delle attività dei vari servizi (Diurno, Residenziale, Domiciliare, ecc.) in base agli obiettivi dati dalla Direzione, valutando le variabili in campo (umane, organizzative e finanziarie);
- Organizzazione dell'erogazione dei progetti in base alle risorse affidategli;
- Coordinamento del gruppo di lavoro sia in termini di operatività sia di processo che di risultato;

##### Responsabilità

- È responsabile della corretta gestione dell'unità organizzativa
- è responsabile dei procedimenti, dei processi e dei risultati affidatigli dalla Direzione

##### Relazioni da organigramma

- si relaziona con la Direzione
- coordina l'equipe di lavoro
- si relaziona con l'utenza complessa (utente, famiglia e associazione di rappresentanza)
- si relazione con la committenza esterna (Pubblica Amministrazione e Privati)

## JOB PROFILE

<b>Competenza 1</b>	
<b>Descrizione: relazionarsi con la dirigenza e condivisione degli obiettivi</b>	
<b>Attività:</b> pianificazione delle attività del servizio in base agli obiettivi dati dalla Direzione	<b>Risultato:</b> raggiungimento degli obiettivi dati, nei tempi e nei parametri di costo preventivati
<b>Conoscenze:</b> 1.1. metodi di relazione e comunicazione con l'organigramma aziendale 1.2. teorie e tecniche dell'organizzazione aziendale (la mission aziendale, il modello organizzativo, le procedure aziendali, il regolamento interno)	<b>Abilità:</b> 1.1. relazionarsi efficacemente con tutti i livelli aziendali 1.2. declinare le attività nel rispetto dei valori aziendali

<b>Competenza 2</b>	
<b>descrizione: pianificare le attività del Servizio in base agli obiettivi concordati</b>	
<b>Conoscenze:</b> 2.1. Metodologie di redazione di progetti socio assistenziali educativi 2.2. Tecniche e Teorie di project management 2.3. Strumenti di Gestione economica del Servizio 2.4. Mercato di riferimento 2.5. Procedure e normativa per l'affidamento dei servizi (Capitolati e Bandi)	<b>Abilità:</b> 2.1. Pianificare l'erogazione dei servizi analizzando e gestendo tutte le variabili in campo (qualità, costi, tempi, risorse impiegate) 2.2. Individuazione dei bisogni dell'utenza, analisi dei competitor e pianificazione del servizio sulle esigenze della committenza 2.3. organizzazione della partecipazione ai bandi/gara per la gestione dei servizi socio assistenziali educativi

<b>Competenza 3</b>	
<b>Descrizione: Organizzare l'erogazione dei servizi socio assistenziali educativi in base alle risorse</b>	
<b>Attività:</b> Organizzazione dell'erogazione dei servizi socio assistenziali educativi in base alle risorse affidate	<b>Risultato:</b> corretta pianificazione dell'erogazione rispettando l'equilibrio tra l'impiego delle risorse, i costi del servizio, i tempi di erogazione
<b>Conoscenze:</b> 3.1. teorie e tecniche dei servizi socio assistenziali educativi 3.2. basi giuridiche del diritto del lavoro con specifiche legate al CCNL Lavoro, legislazione della Sicurezza, Privacy 3.3. informatiche di base (office, posta elettronica e Internet) e specifiche (gestionali e software per la progettazione)	<b>Abilità:</b> 3.1. pianificare l'erogazione del servizio socio assistenziale educativo 3.2. applicare correttamente le specifiche relative alla gestione da un punto di vista normativo del Servizio (CCNL, sicurezza, Privacy) 3.3. pianificare il monitoraggio dei costi 3.4. pianificare il monitoraggio del rispetto degli standard di servizio

FSE POR 2007-2013 - PROGETTO 38/1/1/1758/2009 – OLTRE LE COMPETENZE FORMALI NEL LAVORO SOCIALE

Il progetto è finanziato dalla Regione Veneto e dall'Unione Europea nell'ambito delle attività del Fondo Sociale Europeo POR 2007-2013, Obiettivo Competitività Regionale e Occupazione, Asse IV CAPITALE UMANO, Categoria d'intervento 72 (deliberazione della Giunta regionale del Veneto, n. 1758 del 16/06/2009)

<b>Competenza 4</b> <b>descrizione: Coordinare il gruppo di lavoro per il raggiungimento dei risultati</b>	
<b>Attività:</b> Coordinamento del gruppo di lavoro per il raggiungimento dei risultati definiti dagli obiettivi	<b>Risultato:</b> corretta erogazione dei servizi raggiungendo gli standard qualitativi di servizio, la soddisfazione degli utenti e la motivazione e fidelizzazione del gruppo di lavoro
<b>Conoscenze:</b> 4.1 teorie e tecniche di coordinamento e gestione del gruppo di lavoro 4.2 teorie e tecniche di gestione dell'utenza 4.3 modelli e tecniche per fronteggiare situazioni problematiche 4.4 metodi di comunicazione e relazione con la committenza esterna	<b>Abilità:</b> 4.1 gestione del gruppo di lavoro 4.2 leadership per guidare il gruppo di lavoro (motivazioni aspettative, mantenimento delle performances) 4.3 problem solving per la risoluzione di problemi relativi alla gestione del Servizio 4.4 mantenere gli standard di soddisfazione dell'utenza e della committenza esterna 4.5 promozione del servizio

### **Step 3 L'iter di rilevazione delle competenze e del contesto di acquisizione**

La complessità della persona nel contesto lavorativo, gli elementi che ci si prefigge di raccogliere, l'analisi che si vuole svolgere sulle competenze e la rilevazione del contesto nel quale si sono rilevate, suggeriscono un percorso e degli strumenti operativi (di seguito spiegati) che possono così riassumersi:

- A. intervista telefonica preliminare volta a condividere gli obiettivi del percorso, raccogliere i dati anagrafici legati alla storia formativa e professionale dell'intervistato (traccia data dal "Portfolio") e condividere lo step successivo di analisi delle competenze per valutarne il possesso.
- B. Intervista semi strutturata volta ad analizzare le competenze possedute, individuare il contesto nel quale sono state acquisite, definire il peso ponderato delle competenze possedute;
- C. Somministrazione delle modalità di acquisizione delle competenze oggetto di analisi.

#### **A – Intervista semi strutturata preliminare**

*Fase 1: Contatto per incontro o per colloquio telefonico*

*definendo (a) obiettivi della ricerca (b) obiettivi dell'intervista (c) risultati attesi*

*Fase 2: Intervista presentando*

- (a) il Progetto in corso in breve
- (b) la ricerca europea effettuata
- (c) il modello prerequisito in dettaglio e chiedendo nello specifico con la seguente intervista

*Fase 3: Intervista Standard*

Approfondimento degli elementi legati:

- al ruolo
- alla valutazione in merito al modello delle competenze presentato
- ad elementi di integrazione al modello
- agli elementi di misurazione delle competenze attualmente in uso nella cooperativa
- agli elementi di indicazione del carico di lavoro delle risorse

## **B – Intervista semi strutturata per l'analisi del grado di possesso delle competenze**

Per l'analisi diretta con la Risorsa Umana che presidia il ruolo di cui le competenze sono oggetto di analisi, è stato necessario, dal nostro punto di vista, trovare un metodo in grado di assicurare:

- l'osservazione dei comportamenti agiti in un contesto lavorativo e non elementi di personalità della persona che presidia il ruolo
- L'omogeneità del metodo di osservazione
- La sistematizzazione dei risultati delle diverse osservazioni

Per questo ci si è affidati a metodi di analisi tipicamente comportamentali e in particolare il metodo BEI di intervista - Behavioural Event Interview - (McClelland, D. C. 1998 - Boyatzis, 1982; Spencer and Spencer, 1993).

BEI Significa letteralmente "Intervista basata sui comportamenti/sui fatti" ed è stata scelta perché:

- è uno strumento che finalizza l'indagine alla ricerca delle capacità (non dei "tratti di personalità");
- il "setting" metodologico consiste in un colloquio o intervista individuale;
- l'indagine è svolta a partire dalle informazioni dirette e consapevoli fornite dall'intervistato circa i comportamenti agiti nella sua esperienza passata (non di quelle inconsce e indirette ottenute ad esempio attraverso indagini di tipo proiettivo o psicodiagnostico).

Per meglio rendere standardizzabile la BEI, viene usata come metodologia di sintesi e misurazione degli elementi individuati la Targeted Interview che si basa sulla strutturazione di una STAR (acronimo di Situation, Task, Action, Result) per strutturare e omogeneizzare la modalità di porre le domande e di raccogliere, in base ad una scala di valutazione condivisa con tutti gli intervistatori, i risultati dell'osservazione (L'assessment in azione. Esperienze aziendali di valutazione delle risorse umane

Di G. C. Cocco. Franco Angeli Ed.).

Per rilevare una azione comportamentale completa e misurabile le domande stimolo devono essere preventivamente strutturate per indagare:

- 1 la **S**ituazione, cioè al contesto in cui si è svolto il comportamento;
- 2 la "**T**ask", ovvero gli obiettivi e ai compiti previsti;
- 3 l'**A**zione scelta e messa in atto;
- 4 il **R**isultato ottenuto o raggiunto.

La sequenza **STAR** garantisce la rilevazione di un episodio comportamentale in tutte le sue componenti, utile al fine della rilevazione delle capacità.

Il grado di possesso delle competenze, è valutato dall'osservatore su una scala di 5 punti e per ogni competenza sarà strutturata una griglia di rilevazione come evidenziato nell'esempio:

Come è stato evidenziato, la BEI, strutturata in Targeted Interview è la parte semi – strutturata del percorso di analisi e necessita:

- una corretta definizione preliminare che sarà poi applicata a tutti gli intervistati;
- un corretto ambito di somministrazione all'interno del percorso di analisi.

### Fase 1: individuazione delle situazioni target

- Situazione Target 1: **Relazionarsi** con la dirigenza e condivisione degli obiettivi
- Situazione Target 2: **Pianificare** le attività del Servizio in base agli obiettivi concordati
- Situazione Target 3: **Organizzare** l'erogazione dei servizi socio assistenziali educativi in base alle risorse
- Situazione Target 4: **Coordinare** il gruppo di lavoro per il raggiungimento dei risultati

### Fase 2: declinazione in STAR delle domande target

Nella fase due, vengono declinate in sequenze di rilevazione del comportamento che agisce la competenza.

È identificata una domanda stimolo definita in base agli elementi legati a:

- Il comportamento da analizzare che agisce al competenza
- La specificità del servizio erogato dalla struttura cooperativa nel quale si opera;

sono descritte le successive domande stimolo di approfondimento per completare la rilevazione della sequenza comportamentale secondo la STAR.

<b>ANALISI DELLA COMPETENZA N:</b>	
<b>DOMANDA STIMOLO</b> (centrata su una situazione riferita alla competenza oggetto di analisi calata nella realtà operativa in oggetto)	
<b>SITUATION</b>	Mi descrive la situazione che doveva affrontare/risolvere e le componenti tempi/risorse/costi che doveva gestire/organizzare/coordinare?
<b>TASK</b>	Mi descrive gli obiettivi che doveva raggiungere e in termini erano definiti (tempi, budget, risultati ecc)?
<b>ACTION</b>	Mi descrive le azioni/pianificazione/programmazione che ha attuato per portare avanti l'attività?
<b>RESULT</b>	Mi descrive quali e quanti risultati ha raggiunto e quali invece non ha raggiunto e per quali motivi?

Per valutare il grado di possesso della competenza, è utilizzata una **scala di valutazione**, che abbiamo deciso essere a 5 punti, dove 1 è sempre il punteggio inferiore attribuito in caso di non possesso della competenza; 5 è invece il punteggio attribuito quando la competenza è agita nella sua completezza e il risultato è di massima efficacia.

<b>SCALA DI VALUTAZIONE DEL POSSEDDIMENTO DELLA COMPETENZA</b>	
<b>Punteggio: 1</b>	non ha mai affrontato situazioni che potessero fargli agire la Competenza
<b>Punteggio: 2</b>	ha gestito solo occasionalmente (e/o non abbastanza complesse) situazioni che potessero fargli agire la Competenza
<b>Punteggio: 3</b>	Ha gestito situazioni che potessero fargli agire la Competenza, anche se relativamente poco complesse e/o poco frequenti e/o con risultati poco in linea.
<b>Punteggio: 4</b>	agisce abitualmente (con buoni risultati) comportamenti per affrontare situazioni (abbastanza complesse) che richiedono per la loro natura la competenza oggetto di analisi
<b>Punteggio: 5</b>	Agisce sempre (con ottimi risultati) comportamenti per affrontare situazioni (molto complesse) che richiedono per la loro natura la competenza oggetto di analisi.

FSE POR 2007-2013 - PROGETTO 38/1/1/1758/2009 – OLTRE LE COMPETENZE FORMALI NEL LAVORO SOCIALE

Il progetto è finanziato dalla Regione Veneto e dall'Unione Europea nell'ambito delle attività del Fondo Sociale Europeo POR 2007-2013, Obiettivo Competitività Regionale e Occupazione, Asse IV CAPITALE UMANO, Categoria d'intervento 72 (deliberazione della Giunta regionale del Veneto, n. 1758 del 16/06/2009)

### Fase 3: Definizione della metodologia di ponderazione delle competenze

Il prerequisito necessario per l'implementazione di questa fase è l'attribuzione delle aree di responsabilità per ciascuna delle posizioni direzionali indicate.

La fase di ponderazione degli ambiti della valutazione consiste nella scelta e definizione del peso di importanza da attribuire a ciascuno degli ambiti di valutazione.

La fase di ponderazione consente due livelli di elasticità:

- uniformità nell'utilizzo degli stessi ambiti per tutte le Cooperative oggetto di indagine ed elasticità nella ponderazione in funzione della loro particolarità;
- autonomia negoziata nella scelta degli ambiti nei quali individuare i parametri di riferimento per ciascuna Cooperativa esaminata.

L'elasticità e l'autonomia nella scelta degli ambiti non inficerà il principio della omogeneità nella valutazione e nel calcolo purché si assicuri che la somma dei pesi percentuali attribuiti sia uguale a 100.

La Metodologia di Ponderazione delle Competenze proposta è quella che tiene conto delle **difformità** date dalle peculiarità organizzative e operative insite in ogni cooperativa oggetto della sperimentazione. Per questo saranno coinvolti almeno **10 Direttori di Cooperative** che forniscano la loro valutazione in merito alle 4 Competenze Individuate e in base a queste indicazioni si procederà alla realizzazione di una **media matematica** di quanto espresso nella fase di sperimentazione

#### **Esempio di ponderazione degli ambiti della valutazione del peso percentuale di importanza**

COMPETENZA	Coordinatore di Servizio Socio-Educativo
	Peso
<b>Competenza 1:</b> Descrizione: relazionarsi con la dirigenza e condivisione degli obiettivi	15%
<b>Competenza 2:</b> Descrizione: pianificare le attività del nucleo operativo in base agli obiettivi concordati	15%
<b>Competenza 3:</b> Descrizione: Organizzare l'erogazione dei progetti legati alla salute in base alle risorse a disposizione	30%
<b>Competenza 4:</b> Descrizione: Coordinare il gruppo sia a livello operativo che a livello di relazioni interne per il raggiungimento degli obiettivi di risultato	40%

La fissazione del peso percentuale di importanza da attribuire a ciascuno degli ambiti della valutazione è finalizzato a stabilire le priorità della Cooperativa, così da orientare la prestazione del Coordinatore. Si ottiene, inoltre, il vantaggio di limitare quelle voci che, pur se necessarie alla rilevazione, possono avere una misurazione non facilmente oggettiva.

## C - Rilevazione del contesto di acquisizione delle competenze legate al ruolo

In base alle situazioni lavorative rese oggetto della Targeted Interview per la valutazione del grado di possesso delle competenze, saranno declinate le diverse conoscenze e abilità, precompilate dall'intervistatore e somministrate via mail o on-line all'intervistato.

Analisi modalità di acquisizione della competenza N. 1		
Conoscenze	Descrizione del contesto di acquisizione della competenza:	Modalità di acquisizione CF – CI -CN <sup>1</sup>
1.1		
1.2		
1.3		
Abilità		
1.1		
1.2		
1.3		
1.4		
Note conclusive in merito al principale contesto di acquisizione della competenza:		

<sup>1</sup> *CF: contesto di apprendimento formale* - Erogato tradizionalmente da un'istituzione di istruzione o formazione, strutturato (in termini di obiettivi di apprendimento e tempi o risorse per l'apprendimento) e sfociante in una certificazione.

*CI: contesto di apprendimento informale* - Apprendimento risultante dalle attività della vita quotidiana legate al lavoro, alla famiglia o al tempo libero. Non è strutturato (in termini di obiettivi di apprendimento, di tempi o di risorse) e di norma non sfocia in una certificazione.

*CN: contesto di Apprendimento non formale* - Un apprendimento che non è erogato da una istituzione d'istruzione o formazione e che non sfocia di norma in una certificazione. Esso è peraltro strutturato (in termini di obiettivi di apprendimento, di tempi o di risorse per l'apprendimento).

FSE POR 2007-2013 - PROGETTO 38/1/1/1758/2009 – OLTRE LE COMPETENZE FORMALI NEL LAVORO SOCIALE

Il progetto è finanziato dalla Regione Veneto e dall'Unione Europea nell'ambito delle attività del Fondo Sociale Europeo POR 2007-2013, Obiettivo Competitività Regionale e Occupazione, Asse IV CAPITALE UMANO, Categoria d'intervento 72 (deliberazione della Giunta regionale del Veneto, n. 1758 del 16/06/2009)