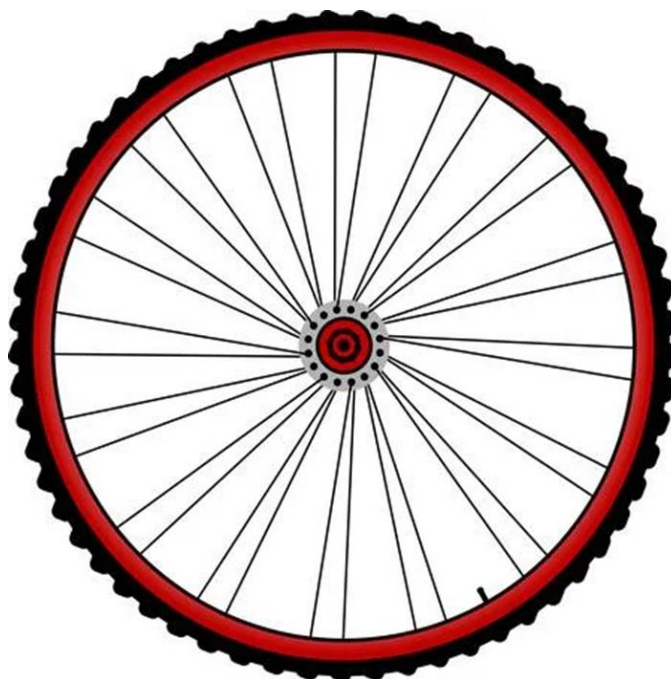


CARTA DEI SERVIZI

Ruota Libera Impresa Sociale S.r.l.



*Aiutiamo chi è caduto a rimettersi in pista
e a ritrovare, pedalando,
equilibrio, voglia di fare
e il piacere inconfondibile della libertà!*



Gestiamo a Rovereto un laboratorio di riparazione e vendita di biciclette, aperto stabilmente alla cittadinanza, in cui realizziamo percorsi per il re-inserimento lavorativo di disoccupati adulti, in situazione di difficoltà socio-economica.

1. SEZIONE GENERALE

La Carta dei Servizi consente di fornire informazioni chiare e trasparenti circa i servizi offerti e sugli impegni che Ruota Libera Impresa Sociale S.r.l. assume nei confronti sia dei cittadini-utenti che dei diversi Enti committenti o affidanti. La Carta dei Servizi serve dunque per:

1. informare in modo chiaro e diffuso i cittadini sull'offerta dei servizi;
2. definire e assumere i propri impegni nei confronti degli enti e dei cittadini;
3. promuovere l'ascolto e la partecipazione del cittadino-utente nella valutazione della qualità dei servizi, da un lato tutelando lo stesso rispetto alla qualità dei servizi (attraverso il sistema dei reclami); dall'altro lato sostenendo l'organizzazione nel processo di miglioramento continuo.

È inoltre uno strumento previsto dalla normativa nazionale e locale (D.lgs. n. 33/2013 – Codice della trasparenza della Pubblica Amministrazione; L.328/2000 – Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali; LP 13/2007 – Politiche sociali nella provincia di Trento; DPP n. 3-78/Leg 8 aprile 2018 – Regolamento di esecuzione degli articoli 19, 20 e 21 della LP 13/2007;) necessario per accreditarsi e quindi per poter svolgere servizi socio-assistenziali con finanziamento provinciale.

I principi fondamentali a cui si ispira la Carta dei Servizi sono:

- principio di eguaglianza
- principio di imparzialità
- principio di continuità
- principio di scelta
- principio di partecipazione
- principio di efficacia e di efficienza

Nel rispetto di questi principi, Ruota Libera si impegna a garantire l'accesso ai servizi secondo le modalità concordate con gli eventuali Enti inviati e ad erogare le prestazioni previste col miglior grado di flessibilità e personalizzazione dei progetti, integrando i principi fondamentali con i propri valori di riferimento, ossia cura relazionale, protagonismo, realismo, sostenibilità e apertura mentale.

In riferimento alla tutela del cittadino-utente e alla promozione della sua partecipazione e protagonismo, Ruota Libera si impegna a:

- rilevare la soddisfazione dell'utenza
- prevedere un sistema di raccolta e gestione dei reclami (rinvenibili sia tramite colloqui di persona, sia in forma scritta)

Gli esiti sono oggetto di analisi per il miglioramento continuo del servizio.

Il mancato rispetto delle prescrizioni contenute nella Carta può essere fonte di responsabilità contrattuale che può essere sanzionata con penali e nei casi gravi con la risoluzione del contratto.

La Carta è disponibile presso il laboratorio "Riciclofficina" oltre che on line sul sito:

www.ruotalibera.bike

2. SEZIONE COMUNE A TUTTI I SERVIZI OFFERTI

2.1 Informazioni generali sull'organizzazione

Ragione sociale: Ruota Libera Impresa Sociale S.r.l.

Sede legale e operativa: via Calcinari 7 – 38068 Rovereto (TN)

P.IVA/C.F.: 02648420228

Tel: 0464/431051

Cell: 3892887708

E-mail: ruotalibera.rovereto@gmail.com

PEC: ruota.libera@pec.it

2.2 Organi di governo e numero dei soci

Ruota Libera Impresa Sociale S.r.l. è stata fondata il 15/11/2021 da tre soci fondatori, che ne compongono la compagine sociale. La gestione è affidata al socio e amministratore unico, Michele Pedrotti. È prevista la carica di sindaco, rivestita – per la durata di 3 esercizi – da Davi Mara.

Ad oggi, gli organi di amministrazione e controllo, non hanno ricevuto compensi per il proprio incarico.

2.3 Autorizzazioni e accreditamenti

Ruota Libera Impresa Sociale S.r.l. è in possesso dell'ACCREDITAMENTO SOCIO-ASSISTENZIALE per l'ambito degli Interventi di accompagnamento al lavoro. Nello specifico, l'organizzazione è attualmente in possesso di accreditamento provvisorio e ha richiesto l'accreditamento definitivo nel 2021.

2.4 Eventuali iscrizioni ad albi, registri e elenchi Pubblica Amministrazione o altre certificazioni e riconoscimenti di qualità dei servizi.

Ruota Libera Impresa Sociale S.r.l. è iscritta nella sezione ordinaria del Registro delle Imprese di Trento e nella sezione delle Imprese Sociali.

Aderisce inoltre al Distretto dell'Economia Solidale della Vallagarina (DES Vallagarina), che prevede un raccordo tra le politiche sociali, le politiche del lavoro e le altre politiche e tra l'azione pubblica, quella del privato sociale e del mondo produttivo, con il coinvolgimento della cittadinanza. Oltre alla finalità dell'inclusione lavorativa il Distretto dell'Economia Solidale persegue anche finalità in ambito educativo e nell'ambito della promozione della cittadinanza attiva.

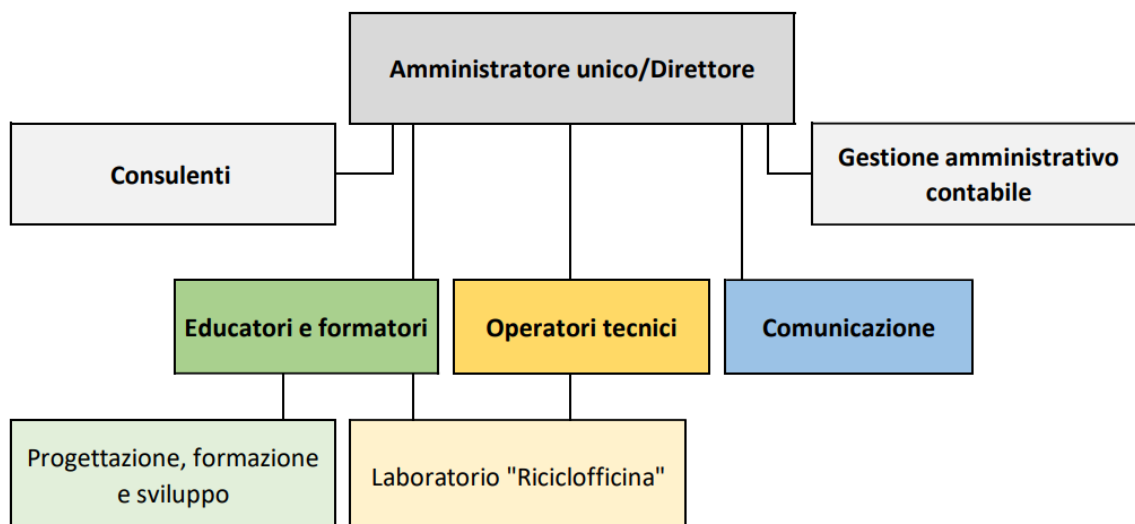
2.5 Chi siamo e cosa facciamo: attività, storia e contesto di riferimento.

Ruota Libera Impresa sociale S.r.l., costituita nel 2021, è un ente senza scopo di lucro, che opera nell'ambito del supporto all'occupazione di categorie fragili, realizzando percorsi per l'acquisizione e il rafforzamento dei prerequisiti lavorativi tramite l'attività di riparazione e vendita di biciclette. A tale scopo gestisce a Rovereto il laboratorio "Riciclofficina", in cui vengono accolti uomini adulti in situazione di disagio/rischio esclusione sociale, segnalati dai servizi socio-assistenziali del

territorio. Gli utenti provengono principalmente dalla Comunità della Vallagarina, ma anche dal resto della provincia di Trento. Il laboratorio, attivo a Rovereto dal 2013 e gestito inizialmente in forma associativa, è un vero e proprio negozio-officina aperto al pubblico, dove gli utenti, seguiti da tecnici ed educatori, possono sperimentarsi in azione e sviluppare competenze pratiche e trasversali, beneficiando di un supporto economico grazie all'erogazione di borse lavoro. Ruota Libera si impegna inoltre ad attivare tirocini formativi per favorire l'inserimento occupazionale dei propri utenti in aziende del territorio e, a tal proposito, ha scelto di puntare sulla qualità, anziché sulla quantità degli stage: privilegia cioè le esperienze di tirocinio che hanno maggiori probabilità di sfociare in un'assunzione, presentando alle imprese solo persone effettivamente occupabili e attivando lo stage solo laddove c'è un bisogno effettivo di personale o comunque una richiesta ciclica di nuovi addetti. In tal modo Ruota Libera coltiva rapporti di collaborazione e fiducia con la rete delle aziende locali, ascoltando e andando incontro ai loro bisogni: infatti, anche le imprese profit più sensibili ai temi del welfare e che esprimono costantemente una richiesta di personale non specializzato, prima di inserire i vulnerabili in organico, richiedono maggiori garanzie rispetto alla loro affidabilità e al possesso dei requisiti minimi per l'occupabilità; garanzie che Ruota Libera si impegna a dare. L'associazione si relaziona dunque col mondo produttivo in una logica *win to win*: non chiede soltanto, ma offre, in questo caso un servizio di preparazione e selezione di profili operai. Ruota Libera si impegna inoltre a promuovere e diffondere tra la cittadinanza i valori della mobilità alternativa e della sostenibilità ambientale.

2.6 Area di intervento, organigramma, funzionigramma e indicazione della professionalità degli operatori

Ruota Libera Impresa Sociale S.r.l. opera nell'ambito del supporto all'occupazione di categorie fragili ed è organizzata secondo il seguente organigramma:



Per garantire un servizio di qualità e professionale, Ruota Libera cura i processi di selezione e reclutamento del personale, che è in possesso delle competenze e dei titoli specifici necessari allo svolgimento del servizio. Per garantire la crescita professionale e personale del *team* e il

miglioramento continuo dell'organizzazione stessa, viene inoltre curata costantemente la formazione del personale.

Le figure impiegate attualmente comprendono:

Direttore: si occupa della gestione complessiva dell'Impresa Sociale e dell'elaborazione delle strategie di sviluppo della stessa, rivestendo un ruolo di rappresentanza nei confronti di tutti gli stakeholder e della comunità.

Responsabile amministrativo: segue la gestione delle risorse economiche e finanziarie e ha il compito di tenere e controllare la contabilità, supervisionando l'andamento delle entrate e delle spese ed eseguendo gli adempimenti amministrativi necessari.

Formatore e progettista: supervisiona l'andamento del team di lavoro, rilevando le eventuali esigenze formative e realizzando interventi formativi; collabora con gli operatori sociali e con i tecnici all'elaborazione dei percorsi di preparazione al lavoro degli utenti. Cura la progettazione di nuove iniziative e la partecipazione a bandi di finanziamento.

Operatori tecnici: si occupano di tutte le attività proprie dell'officina meccanica di biciclette, avendo cura di affiancare gli utenti nel loro percorso di apprendimento e preparazione al lavoro.

Operatore sociale: segue l'andamento del progetto degli utenti assegnati, supervisionando la loro attività in officina; raccoglie dati e osservazioni e si confronta con gli operatori tecnici, in merito alla progettazione e organizzazione delle attività di preparazione al lavoro da proporre agli utenti.

Addetto alla comunicazione: supporta la direzione nel definire le strategie di comunicazione verso l'esterno per la promozione delle attività e dei servizi dell'organizzazione e per la tutela della sua immagine. Cura in particolare l'aggiornamento del sito web e dei social network.

2.7 Sede, orari e servizi erogati.

L'officina di biciclette, aperta al pubblico, e in cui vengono realizzati i percorsi di preparazione al lavoro, si trova in via Calcinari 7 – 38068 Rovereto (TN)

ORARIO SETTIMANALE	dalle	alle	dalle	alle	ore
lunedì	CHIUSO		14:00	18:00	4
martedì	08:00	12:00	14:00	18:00	8
mercoledì	08:00	12:00	14:00	18:00	8
giovedì	08:00	12:00	14:00	18:00	8
venerdì	08:00	12:00	14:00	18:00	8
sabato (solo stagione estiva)	08:30	12:30	CHIUSO		4

2.8 Vision, mission e valori dell'organizzazione

Vision

Aiutare chi è caduto a rimettersi in pista e a ritrovare – pedalando – equilibrio, voglia di fare e il piacere inconfondibile della libertà!

Mission

Ruota Libera Impresa Sociale S.r.l. si impegna a sostenere il re-inserimento lavorativo di persone con fragilità socio-economiche e lo fa, sia offrendo loro un contesto in tutto e per tutto simile a quello lavorativo, in cui sperimentarsi in azione e sviluppare competenze tecniche e trasversali; sia costruendo reti di collaborazione tra mondo profit e non-profit a vantaggio di tutti i membri e della collettività.

Valori

I valori a cui si ispira nella programmazione e svolgimento della sua attività sono:

- **la CURA relazionale:** nella convinzione che solo all'interno di relazioni autentiche, affettive e di fiducia, sia possibile svolgere in maniera efficace un percorso di miglioramento e di crescita. La cura relazionale è essenziale sia con e fra gli utenti, sia nei rapporti interni al *team* e con tutti gli stakeholder: l'attenzione al proprio interlocutore e alle sue necessità è un elemento imprescindibile per la buona riuscita di qualsiasi iniziativa intrapresa;
- **il PROTAGONISMO:** essenziale per gli utenti ma anche per tutti i collaboratori. Rispetto ai primi, Ruota Libera lavora per diventare, progressivamente, "inutile": il protagonismo è cioè centrale affinché ogni utente – con adeguato supporto – prenda in mano la propria situazione, rendendosi progressivamente autonomo. Il protagonismo è inoltre essenziale anche per tutti i collaboratori, singoli individui oppure organizzazioni, affinché ogni iniziativa intrapresa insieme sia vissuta come "propria", garantendo così maggiore adesione.
- **il REALISMO e la CONCRETEZZA,** che se da un lato costringono a ridimensionare talune aspirazioni, dall'altro sono un ingrediente essenziale per costruire spazi di possibilità reali e mettere in pratica idee e progetti, raggiungendo obiettivi concreti.
- **la SOSTENIBILITÀ:** si tratta di un concetto essenziale per Ruota Libera nelle sue diverse accezioni; cioè come sostenibilità economica e capacità di auto-finanziamento; come sostenibilità sociale, in favore degli utenti ma anche dei lavoratori e di tutte le persone che a vario titolo orbitano attorno a Ruota Libera; infine come sostenibilità ambientale, parte del DNA di Ruota Libera, che da sempre mira a sostenere e promuovere pratiche di mobilità alternativa, riuso e riciclo.
- **l'APERTURA MENTALE e la disponibilità ad INNOVARE,** essenziale nel tempo presente, quando si ha a che fare con un futuro da costruire e con la necessità di immaginare anche strade diverse e discontinue rispetto al passato e al presente. Ciò vale tanto per i singoli individui, quanto per le organizzazioni.

2.9 Soggetti con cui l'organizzazione collabora e rapporti con gli stessi

Ruota Libera intrattiene rapporti con un ampio ventaglio di stakeholder. In particolare si tratta di:

- Servizi socio-assistenziali del territorio e altri enti invianti;
- Imprese locali per l'attivazione di stage e inserimenti lavorativi;

- Altri enti attivi nel sociale e nel mondo del volontariato (associazioni, cooperative, parrocchie, oratori, ecc.), che collaborano alla realizzazione di iniziative congiunte e a supporto dei percorsi degli utenti;
- Utenti seguiti presso il laboratorio;
- Scuole e studenti accolti per le esperienze di alternanza scuola-lavoro;
- Cittadini e appassionati di bicicletta, che usufruiscono del servizio;
- Enti finanziatori, che sostengono le specifiche progettualità di Ruota Libera.

2.10 Sistema customer satisfaction, raccolta e gestione dei reclami

Per quanto riguarda il sistema di rilevazione della soddisfazione dei principali stakeholder, Ruota Libera adotta strumenti e modalità personalizzate a seconda dell'interlocutore in questione, come di seguito descritto.

Fruitori dei servizi: utenti accolti presso Ruota Libera

Per quanto riguarda gli utenti, fruitori del servizio, la raccolta di feedback viene svolta in maniera costante lungo tutto il percorso da loro svolto, principalmente tramite colloqui, di cui vengono stilati verbali di sintesi. L'obiettivo perseguito è raccogliere i vissuti e le percezioni dell'utente, individuare eventuali scostamenti rispetto alle aspettative in entrata ed intervenire in modo opportuno. La raccolta di feedback è parte integrante del processo formativo: si stimola infatti la meta-riflessione sul percorso, l'auto-consapevolezza, nonché il protagonismo nella costruzione del proprio cammino e dei propri obiettivi. Per questo si prevede che ad essa venga dedicato congruo tempo sia da parte di Ruota Libera che da parte degli interlocutori.

Partner invianti e altri enti che collaborano alla buona riuscita dei percorsi degli utenti

Per quanto riguarda i principali partner invianti (Servizi socio-assistenziali, scuole, APAS, ecc.) e gli enti che collaborano alla buona riuscita dei percorsi degli utenti (associazioni, altri enti del Terzo Settore, oratori, parrocchie, ecc.) il feedback è generalmente strutturato in una logica di reciprocità, nella consapevolezza che il miglioramento della collaborazione va a vantaggio di tutti; anche in questo caso dunque sono previsti dei momenti di confronto sull'andamento delle attività, per individuare eventuali criticità e trovare insieme adeguate soluzioni.

Partner aziendali

Per quanto riguarda le aziende invece, la rilevazione della soddisfazione viene effettuata:

- *in modo diretto*, tramite somministrazione di interviste brevi a campione;
- *in modo indiretto*, considerando cioè il numero di persone inserite in organico che poi l'azienda decide di assumere (superamento del periodo di prova o stabilizzazione a seguito dello stage).

Va considerato infatti che spesso, nel mondo aziendale, proporre questionari o moduli aggiuntivi risulta pesante e disincentiva la collaborazione.

Comunità di riferimento: cittadinanza e appassionati di bicicletta

Per quanto riguarda la comunità di riferimento, ossia i cittadini in genere e gli appassionati di bicicletta, si precisa che Ruota Libera funziona come un vero e proprio "negoziante", dunque con tempi rapidi di accesso da parte degli avventori. In generale dunque Ruota Libera adotta, per la rilevazione della soddisfazione, sia strumenti diretti, il più possibile agili e liberi, che strumenti indiretti. Per quanto riguarda i primi, Ruota Libera gestisce una pagina Facebook in cui ognuno può

liberamente riportare, attraverso commenti e *like*, il proprio gradimento. Indirettamente invece, è indice di gradimento del servizio, il numero di accessi e il fatturato realizzato di anno in anno, a dimostrazione del buon andamento dell'attività e del gradimento da parte della comunità.

Enti finanziatori

Per quanto riguarda infine gli enti finanziatori, Ruota Libera aderisce ai loro sistemi di valutazione e ai vincoli di volta in volta indicati nei diversi bandi e contratti, per garantire una corretta collaborazione. In generale ciò che viene richiesto consiste in:

- rispettare le norme, i vincoli e le tempistiche previste dal bando / invito;
- aderire, nelle azioni svolte e nell'impiego del budget, a quanto inizialmente previsto e progettato;
- monitorare e aggiornare costantemente l'ente finanziatore sull'andamento delle attività e sui risultati raggiunti;
- comunicare tempestivamente eventuali variazioni ed eventualmente richiedere l'autorizzazione a procedere;
- relazionare rispetto agli esiti dell'attività svolta, in termini di output e di outcome, nel rispetto delle percentuali/livelli richiesti;
- dare adeguata visibilità all'ente finanziatore in ogni comunicazione.

2.11 Modalità e tempi di monitoraggio della Carta dei servizi

Referente per la Carta dei Servizi è il direttore Michele Pedrotti. La Carta dei servizi viene aggiornata ogniqualvolta intervengano modifiche che lo rendano necessario ed almeno ogni tre anni.

3. I SERVIZI

Officina di biciclette “Riciclofficina”

3.1 Descrizione del servizio e del bisogno al quale intende rispondere

Si tratta di un laboratorio di riparazione e vendita di biciclette, aperto stabilmente alla cittadinanza, in cui si realizzano percorsi per il re-inserimento lavorativo di disoccupati adulti, in situazione di difficoltà socio-economica.

3.2 Metodologia di lavoro

I percorsi di preparazione al lavoro e supporto all’inserimento lavorativo prevedono le seguenti fasi:

1. segnalazione e selezione dei partecipanti;
2. inserimento presso il laboratorio Riciclofficina per sviluppare competenze tecniche e trasversali, acquisire/consolidare i requisiti richiesti per l’occupabilità, mettere a fuoco le proprie aspirazioni e i propri obiettivi;
3. supporto alla ricerca attiva del lavoro, con stesura del curriculum e preparazione al colloquio di lavoro;
4. attivazione – solo per gli utenti effettivamente pronti al mondo del lavoro – di uno stage presso aziende del territorio.

I riferimenti culturali e gli approcci metodologici adottati da Ruota Libera sono i seguenti:

- *esperienziale*, per cui “si impara facendo” e sperimentandosi in azione;
- *costruttivista*, per cui si cresce e si apprende solo discutendo ed elaborando in prima persona quanto proposto, per coglierne il senso e il significato rispetto alla propria vita;
- *psico-sociale*, secondo il quale è proprio nella relazione con gli altri, sia essa affettiva e/o di aiuto, che è possibile sviluppare le proprie potenzialità, maturando autostima, fiducia e consapevolezza di sé.

3.3 Destinatari

Giovani, persone con disabilità e adulti in situazione di vulnerabilità, o a rischio di emarginazione sociale, che dispongono di un buon livello di autonomia, ma che necessitano di sperimentare le proprie capacità in un ambiente protetto prima di affrontare un percorso lavorativo nel mercato del lavoro.

Ci rivolgiamo cioè a un target di disoccupati, perlopiù segnalati dai servizi sociali territoriali – e dunque provenienti da situazioni di criticità – che, una volta all’opera, dimostrano di avere motivazione, volontà, potenzialità. Sono adulti in cerca di occupazione, spesso non sufficientemente attrezzati per beneficiare con successo delle misure offerte dai servizi per l’impiego. Si tratta ad esempio di:

- giovani con poca esperienza, talvolta drop-out, con curricula scarsi, costellati di percorsi interrotti e fallimentari;
- persone adulte, anche ultracinquantenni, con bassi profili, bassa scolarizzazione (possono esserci anche fenomeni di analfabetismo funzionale) basse competenze digitali, che faticano nella ricerca di lavoro sia a livello pratico che psicologico;
- stranieri con scarse competenze e privi di un rete familiare/amicale di appoggio;

- persone con disabilità certificata (rientranti nella legge 68/99);
- ex detenuti o in fase di uscita dalla pena detentiva, che devono misurarsi con lo stigma sociale e la diffidenza.

3.4 Attività

Presso il laboratorio di Ruota Libera, i destinatari potranno svolgere:

a) attività volte ad acquisire abilità pratico manuali nelle attività dell'organizzazione;

In particolare ogni destinatario può misurarsi con un contesto del tutto analogo a un ambiente di lavoro e ha la possibilità di sperimentarsi in azione. Le mansioni previste riguardano:

- la meccanica delle biciclette; i destinatari vengono affiancati dai tecnici di Ruota Libera che lavorano al loro fianco, accompagnandoli nell'acquisizione delle competenze utili per montare varie tipologie di biciclette (city bike, mountain bike, bici da corsa), individuare guasti e ripararli, eseguire interventi di manutenzione del mezzo;
- la gestione del magazzino; i destinatari possono occuparsi anche di tale attività, acquisendo familiarità con mansioni quali il controllo della merce in entrata, lo smistamento, lo stoccaggio, la preparazione della merce in uscita, etc.

b) attività di potenziamento e consolidamento delle capacità sociali e lavorative;

Presso Ruota Libera, è previsto, per ogni partecipante, un servizio di tutoraggio e formazione. La tipologia di interventi, le metodologie impiegate e i contenuti sono connessi alle esigenze, vie via emergenti, dei destinatari: a seconda cioè delle difficoltà espresse dai partecipanti e degli obiettivi di miglioramento stabiliti, l'attività di tutoraggio viene declinata in vario modo (colloqui motivazionali *one to one*, incontri in piccoli gruppi, affiancamento per la stesura del CV e simulazioni di colloquio, etc.). Vengono organizzati momenti formativi *ad hoc*, finalizzati allo sviluppo delle competenze trasversali e all'aumento della consapevolezza di sé e dell'autostima. Le soft skills infatti sono tra le principali richieste provenienti dal mondo del lavoro; e non solo per profili manageriali ma anche per i gruppi operai e per le professioni non qualificate a cui si richiede in particolare di saper lavorare in gruppo e in autonomia, flessibilità e adattamento, problem solving.

c) attività di supporto per lo sviluppo di capacità e risorse personali finalizzate alla realizzazione di un progetto professionale coerente con le proprie competenze, potenzialità ed aspirazioni;

Ogni utente viene inoltre accompagnato in una riflessione sulla propria esperienza e in un percorso di presa di coscienza delle proprie competenze e potenzialità. Non c'è infatti apprendimento dall'esperienza se non ci si ferma a riflettere sulla stessa. Viene aiutato inoltre a mettere a fuoco le proprie aspirazioni e ad elaborare un progetto professionale coerente.

Gli operatori sociali e formatori svolgono in tal senso un ruolo centrale, nell'osservazione dei comportamenti/atteggiamenti dei destinatari, per individuare punti di forza e aree da migliorare e fungere così da specchio con cui potersi confrontare nei momenti di *debriefing* dell'esperienza. È loro compito dare dei feedback, utili per aumentare la consapevolezza, correggere eventuali lacune e rafforzare il senso di auto-efficacia.

d) *attività di accompagnamento verso la costruzione di un percorso verso il lavoro.*

A seguito di una valutazione congiunta da parte di tutor, formatori e destinatari stessi, si procede a individuare contesti lavorativi che siano il più possibile adatti a valorizzare il bagaglio di competenze e le potenzialità degli utenti coinvolti: individuare il posto di lavoro più adeguato consente all'utente di aumentare le chance di inserimento lavorativo e la motivazione, evitando nuovi vissuti di insuccesso. Oltre all'attivazione di stage, l'utente viene affiancato nel potenziamento delle abilità di ricerca attiva del lavoro, attraverso il supporto nella stesura/aggiornamento del curriculum, realizzazione di un bilancio di competenze, preparazione al colloquio di lavoro.

Si precisa inoltre che, nel percorso degli utenti e in generale nel servizio offerto, sono previste anche:

- attività di orientamento dell'utente nell'accesso ai servizi sociali, sanitari e ai servizi per l'impiego o per l'abitazione, nonché ad iniziative di socializzazione, in raccordo con la rete dei servizi;
- attività di gruppo tra gli utenti allo scopo di rafforzare senso di responsabilità e di solidarietà, soprattutto nell'ambito dei momenti formativi proposti;
- iniziative di coinvolgimento degli utenti in attività utili per la collettività o per la struttura, in raccordo con la rete dei servizi, come ad esempio la partecipazione ad iniziative per l'educazione civica e il rispetto del codice della strada svolte in favore dei bambini, in collaborazione con la Polizia locale e gli istituti scolastici;
- almeno una iniziativa all'anno riguardante lo sviluppo del senso civico e/o la promozione di stili di vita sani, con particolare riferimento ai principi del riciclo e del riuso e della mobilità alternativa.

3.5 Figure professionali

Il team che segue il percorso degli utenti è composto da:

Direttore, che coordina il servizio e – per le competenze possedute – può agevolmente supportare tanto il lavoro dei tecnici, quanto quello degli operatori sociali.

Due *operatori tecnici*, con preparazione nel campo della meccanica delle biciclette: la loro presenza è essenziale data la natura complessa e specialistica del lavoro svolto.

Un'operatrice sociale e una formatrice, per l'attività di tutoraggio e supporto al percorso dell'utente.

Si precisa che vi è un importante investimento tanto nelle fasi di selezione e reclutamento del personale, quanto in termini di formazione, per garantire che gli operatori tecnici possiedano capacità e attitudini non solo di tipo operativo, ma anche sociale. Essenziale, in tal senso, è la collaborazione e la condivisione di *know how*, strumenti, linguaggi all'interno del team, nonché il supporto reciproco per la gestione dei singoli casi.

3.6 Luoghi di erogazione

Il servizio viene erogato presso il laboratorio “Riciclofficina”, nella sede di Ruota Libera Impresa Sociale S.r.l., a Rovereto, in via Calcinari 7.

3.7 Modalità di accesso, dei giorni, orari e periodi di apertura.

L’accesso avviene su invio del Servizio sociale in seguito a un processo di valutazione che vede la partecipazione dell’utente e della rete dei soggetti formali e informali coinvolti.

Lo staff valuta, in ordine cronologico di arrivo, le segnalazioni pervenute, considerando sia la tipologia di profilo segnalato – che deve corrispondere al target sopra descritto – sia la disponibilità di posti liberi per l’accoglienza. La presa in carico degli utenti avviene secondo principi di equità e imparzialità.

Dopo la sottoscrizione del Patto formativo, ossia dell’accordo tra Ruota Libera, ente inviante e utente, viene definito in accordo con quest’ultimo il Piano educativo individualizzato (relativo al percorso presso Ruota Libera) e successivamente il Piano di inserimento lavorativo (P.i.l.), relativo al processo di progressivo inserimento nel mercato del lavoro.

Il percorso di ogni utente viene monitorato nel tempo, tramite predisposizione di incontri e relazioni periodiche di verifica.

La permanenza presso Ruota Libera può durare massimo 1 anno. La settimana-tipo può arrivare fino a un massimo di 36 ore dal lunedì al venerdì (dal lunedì al sabato nella stagione estiva). Il monte-ore può variare a seconda dell’impegno e dei miglioramenti dell’utente, che vengono verificati regolarmente. L’orario di apertura dell’officina, in cui vengono svolte le ore previste, è quello indicato al paragrafo 2.7.

3.8 Definizione dei fattori e degli standard di qualità adottati

Per ogni utente inserito nel servizio viene elaborato un Piano educativo individualizzato (P.E.I.) e successivamente, in vista dell’inserimento in azienda, un piano di inserimento lavorativo.

Sono previste verifiche periodiche del percorso, sia con la rete dei servizi coinvolti, sia con l’utente stesso, al fine di monitorare l’andamento delle attività e aggiornare il piano educativo individualizzato in base all’evoluzione della situazione (bisogni e risorse). Sono dunque previsti:

- incontri di verifica con l’utente, a cadenza regolare e comunque sulla base delle esigenze specifiche via via emergenti, per fornire allo stesso un feedback, analizzare i passi compiuti e i miglioramenti intervenuti, affrontare insieme le eventuali criticità, aggiornare gli obiettivi e ricalibrare il piano educativo individualizzato, se necessario (mediamente uno al mese);
- incontri di équipe e di rete, per monitorare il percorso, analizzare insieme eventuali criticità, verificare congiuntamente i risultati raggiunti e stabilire le modalità di prosecuzione del percorso (almeno uno ogni sei mesi).

3.9 Indicatori di qualità

Ruota Libera rileva una serie di dati quantitativi e qualitativi, in riferimento agli indicatori di qualità di seguito indicati, così da disporre di una visione completa e integrata dell’andamento del servizio:

- livello di soddisfazione dell’utente (rispetto a: facilità di accesso al servizio, completezza e chiarezza delle informazioni ricevute, competenza del personale, qualità delle relazioni instaurate, adeguatezza della risposta ricevuta in termini di opportunità e supporto)

- livello di utilità percepito dall'utente (rispetto a: livello di apprendimento ed evoluzione del sé; livello di auto-consapevolezza maturata; qualità dei contatti e del network per la ricerca del lavoro; livello di spendibilità dell'esperienza)
- % assunzioni rispetto al n. di utenti seguiti.
- n. partner della rete

3.10 Obiettivi di miglioramento

Potenziamento dell'offerta rivolta alla fascia dei giovanissimi (generazione z), che presentano un ventaglio complesso di bisogni associati a quello lavorativo, con delle specificità generazionali, che li differenziano rispetto al target più adulto.