



Regione Toscana

Diritti Valori Innovazione Sostenibilità

## Paas la rete è per tutti

**Punti di accesso  
assistito ai servizi  
della rete telematica**



**Paas la rete è per tutti**

**Punti di accesso  
assistito ai servizi  
della rete telematica**



**Regione Toscana**

Diritti Valori Innovazione Sostenibilità

**Paas la rete è per tutti**  
**Punti di accesso**  
**assistito ai servizi**  
**della rete telematica**

*A cura di*

**Regione Toscana Giunta regionale**

Direzione generale Organizzazione e sistema informativo  
Settore Sistemi informativi documentari e servizi  
per l'accesso al pubblico

con la collaborazione di ANCI Toscana

*Si ringraziano per la collaborazione:*

Marco Lenzini, Silvia Rigacci, Fabio Rossi,  
Massimo Talone, Sara Tavazzi

*insieme a:*

Francesca Bonuccelli, Francesco Fortunato, Francesco Giannoni,  
Luca Hosseini, Emiliano Mori, Rita Nelli, Angela Regine, Luca Seghedoni

**<http://www.e.toscana.it/paas>**

Catalogazione nella pubblicazione (CIP) a cura  
della Biblioteca della Giunta regionale toscana:

Paas la rete è per tutti : Punti di accesso assistito  
ai servizi della rete telematica

I. Toscana. Direzione generale organizzazione e  
sistema informativo. Settore sistemi informativi  
documentari e servizi per l'accesso al pubblico

II. ANCI Toscana III. Lenzini, Marco

1. Informazione - Diffusione - Impiego di Internet  
da parte dell'amministrazione locale - Progetti :

PAAS - Toscana

352.74028546709455

Coordinamento comunicazione ed eventi  
Direzione generale della Presidenza  
Settore Comunicazione istituzionale e pubblicitaria

Realizzazione grafica e stampa

Centro stampa Giunta Regione Toscana

Copie 70.000 - Distribuzione gratuita

Dicembre 2008

## Indice

### 5/7 Presentazioni

#### **Federico Gelli**

*Vicepresidente della Regione Toscana*

#### **Alessandro Cosimi**

*Presidente Anci Toscana*

9

#### **1. Introduzione**

*Lo sviluppo della società dell'informazione e della conoscenza*

*La pubblica amministrazione toscana e la riduzione del divario digitale*

10

#### **2. Punti di accesso assistito ai servizi on line (Paas), uno sportello sulla rete**

*La Toscana on line e i Paas*

*Come funzionano i Paas*

*Dove si trovano e da chi possono essere frequentati?*

14

#### **3. Organizzazione del progetto: il ruolo delle istituzioni**

*Il ruolo dei Comuni, delle Province, delle Comunità montane*

*Progetti europei*

17

#### **4. Paas e cittadinanza sociale**

20

#### **5. I promotori e le iniziative**

*Chi sono i promotori del progetto*

*Quali le iniziative e le attività proposte?*

*Quali gli sviluppi futuri?*

28

#### **6. Quali opportunità nei Paas?**

31

ed..... altre storie

39

#### **7. Mappa dei Paas**

42

#### **8. Elenco dei Paas**





Forse la sigla con cui sono chiamati non è ancora conosciutissima, però di una cosa sono convinto, con i Paas, cioè con i Punti di accesso assistito ai servizi in rete, la Toscana si è proposta come uno straordinario laboratorio di alfabetizzazione informatica, con tutto quello che essa rappresenta: partecipazione, democrazia, nuove opportunità di conoscenza e lavoro, trasparenza e tempestività nei rapporti tra cittadini e uffici pubblici.

Da tre anni stiamo portando avanti questo progetto e con orgoglio oggi possiamo guardare alle centinaia di Paas disseminati in tutte le realtà della Toscana come a un progetto particolarmente innovativo per abbattere il cosiddetto "digital divide", cioè il divario nell'uso e nelle capacità di uso delle nuove tecnologie, una differenza che rischia di pesare sempre di più sull'effettiva cittadinanza di molte persone.

Perché la realtà è questa. Negli ultimi anni l'utilizzo di Internet in Toscana è cresciuto con tassi superiori a quelli nazionali e tuttavia ancora oggi nella nostra regione più di una famiglia su due non possiede un computer. Internet ha creato molte opportunità inedite, ha dato un nuovo significato a molti diritti, però al tempo stesso ha creato nuove forme di esclusione e di limitazione di questi diritti e perfino vere e proprie sacche di un analfabetismo di altro genere.

Per il governo regionale impegnarsi nella promozione dei Paas – in questi luoghi anche "fisici" che consentono un accesso gratuito e assistito alla rete a tutti i cittadini – ha significato e significa fare un passo sostanziale nella direzione di una matura società dell'informazione.

Però l'esperienza di questi anni dimostra che i Paas sono molto di più di una possibilità di formazione tecnica. E ce lo aspettavamo che potessero essere ben altro, ce lo aspettavamo fin dal momento in cui abbiamo deciso che la loro gestione potesse essere affidata alle realtà del volontariato.

I Paas sono altro perché sono luoghi di aggregazione e animazione sociale, luoghi dove, imparando, si assicurano servizi importanti, ci si mette in rete, si alimentano relazioni.

Sono risultati difficilmente misurabili in termini statistici eppure assolutamente significativi. Questa pubblicazione, con le tante storie di umanità che hanno trovato spazio e alimento dentro i nostri Paas, ne è un'eloquente testimonianza.

Federico Gelli  
Vicepresidente della Regione Toscana













*A circa tre anni dall'apertura dei primi Paas è certamente per i Comuni tempo di fare non un bilancio economico, dato che su di un progetto come questo non è possibile dare la priorità all'aspetto materiale, ma una seria ed attenta riflessione. I risultati ottenuti, al di là di quanti sono i Paas aperti nei vari Comuni e quanti i cittadini che hanno fruito del servizio, sono da analizzare in relazione al raggiungimento degli obiettivi iniziali del progetto ed in relazione al percorso di avvicinamento tra la Pubblica Amministrazione ed i cittadini.*

*Ciò che ciascuna Amministrazione, che ha aperto uno o più Paas nel proprio territorio di competenza, si deve chiedere è:*

-  quanti cittadini siamo riusciti a raggiungere attraverso la rete dei Paas?
-  quali benefici ne hanno tratto?
-  quali sono le fasce di cittadini sulle quali occorre ancora lavorare intensamente?
-  quali i loro bisogni?
-  l'Amministrazione è riuscita a raccogliere le esigenze manifestate dai cittadini?
-  è riuscita a dare risposte adeguate?

*Riteniamo che la risposta generale a queste domande possa essere data in parte da questa pubblicazione, nella quale freddi dati statistici sono stati accompagnati da storie e aneddoti realmente accaduti nei Paas, che meglio di qualsiasi altro dato fanno capire quali siano stati i successi (grandi e piccoli) che in ciascun Paas sono stati raggiunti.*

*La raccolta dei racconti è stata possibile grazie sia agli operatori dei singoli Punti di Accesso Assistiti, quotidianamente impegnati come volontari nel progetto, sia agli animatori territoriali provinciali, figure che ANCI Toscana, insieme agli altri rappresentanti della cosiddetta Cabina di regia del progetto, ha voluto e sostenuto per poter supportare costantemente gli operatori e i Comuni nello sviluppo e nel rafforzamento della Rete. Il sostegno che ANCI Toscana ha dato alle Amministrazioni, attraverso la presenza degli animatori provinciali sul territorio e di propri rappresentanti sia nella Cabina di regia che nello staff operativo della Rete dei Paas, è la testimonianza della volontà di perseguire l'obiettivo della rimozione del "divario digitale" e della diffusione delle opportunità di partecipazione e di accesso per tutti nella società dell'informazione e della conoscenza.*

*La volontà di ANCI Toscana di continuare a sostenere il progetto e di diffonderlo anche nei Comuni nei quali ancora non sono stati aperti dei Punti di Accesso Assistito sta a significare che si può e si deve credere nella Rete dei Paas, sia per i tanti piccoli e grandi risultati fin qui ottenuti, sia per il molto lavoro che resta ancora da fare: per i tanti cittadini (anziani, giovani, migranti, etc) che sono stati alfabetizzati grazie alla rete ne restano ancora molti da raggiungere.*

Alessandro Cosimi  
Presidente Anci Toscana









## 1. Introduzione

### Lo sviluppo della società dell'informazione e della conoscenza

Gli ultimi anni hanno visto gli enti pubblici impegnarsi a fondo sui temi dell'efficacia, dell'efficienza e della economicità dell'azione amministrativa. In questo processo l'informatica ed Internet hanno avuto e continuano ad avere un ruolo fondamentale. Internet è ormai strumento indispensabile anche per il lavoro quotidiano in una società che basa sempre di più la propria competitività sullo scambio delle informazioni e della conoscenza.

### La pubblica amministrazione toscana e la riduzione del divario digitale

Nella società contemporanea è fondamentale, per consolidare ed ampliare i diritti di cittadinanza e lo sviluppo armonico del tessuto socio-economico, garantire a tutti uguali opportunità di accesso e di utilizzo delle informazioni e delle risorse presenti in Internet.

La **Regione Toscana** e la comunità della **Rete telematica regionale toscana** (RTRT) si sono poste come prioritario l'obiettivo della rimozione e della prevenzione di ogni ostacolo ad un impiego ottimale delle potenzialità della Rete.

A tal fine, nel piano di governo elettronico regionale, **e.Toscana** ([www.e.toscana.it](http://www.e.toscana.it)), e nella **legge regionale n°1 del 2004** (*Promozione dell'amministrazione elettronica e della società dell'informazione e della conoscenza nel sistema regionale. Disciplina della Rete telematica regionale toscana*), prima legge regionale del settore ad essere approvata in Italia, sono state previste azioni specifiche per la riduzione del divario digitale.





## 2. Punti di accesso assistito ai servizi on line (Paas) uno sportello sulla rete

Nascono così, come uno degli strumenti per la riduzione del divario digitale, i **Paas**, sportelli fisici che garantiscono ai cittadini più svantaggiati di avere a disposizione computer connessi ad Internet, assistiti da personale delle associazioni di volontariato e del terzo settore in grado di guidarli all'uso dei servizi digitali della pubblica amministrazione e di quelli, disponibili sulla rete internet, che offrono opportunità sul territorio locale.

I Paas si pongono anche come luoghi per monitorare l'evoluzione della domanda dei cittadini in merito ai servizi digitali della Pubblica Amministrazione locale. Uno strumento potente per migliorare e completare l'offerta di ciascun ente pubblico e della comunità nel suo insieme. I Paas formeranno nel tempo una rete comunitaria che darà vita ad uno scambio continuo di informazioni e di esperienze. Sulla base di questo scambio sarà predisposto un catalogo dei servizi e delle buone pratiche degli enti locali toscani. Una guida per orientare più facilmente i cittadini, ma anche per facilitare la diffusione delle esperienze e delle soluzioni migliori.

### La Toscana on line e i Paas

Con Internet lavorano e dialogano milioni di aziende e di cittadini e lo fanno con grande facilità, risparmiando tempo e denaro perché Internet consente di comunicare senza spostarsi dalla propria abitazione o dal proprio ufficio.

Chi non ha ancora un computer in casa o un collegamento ad Internet e soprattutto chi non ha dimestichezza con questi strumenti cosa può fare?

In Toscana può recarsi, ad esempio, presso un Paas. Proprio per dare uguali opportunità a tutti, la Regione Toscana e i Comuni toscani, in collaborazione con le associazioni di volontariato e del terzo settore, hanno finanziato e realizzato i Punti di accesso assistito ai servizi e ad Internet.

### Che cosa è il Paas?

Paas. è l'acronimo di "Punto di Accesso Assistito ai Servizi on line".

Il Paas è un luogo dove esiste un servizio di assistenza gratuita ai cittadini per conoscere i servizi on-line delle amministrazioni locali, ma anche e soprattutto un luogo, dotato di strumenti e risorse tecnologiche e telematiche, dove il cittadino può accedere gratuitamente ai servizi offerti ed avere assistenza alla consultazione e all'uso dei servizi in rete.





Nei Paas i cittadini possono trovare operatori qualificati che li guideranno nella conoscenza dei servizi on line e nell'uso degli strumenti informatici.

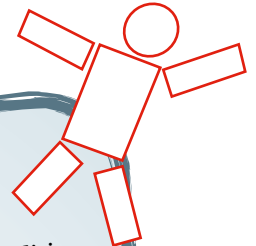
Il compito di questi assistenti è risolvere eventuali problemi e offrire una prima formazione, l'obiettivo è di mettere in grado tutti di usare il computer e di orientarsi da soli nel mondo delle informazioni on line.





L'insieme dei 240 Paas costituisce una rete territoriale importante sul piano sociale e politico dove, attraverso attività e iniziative, scambi e comunicazioni, sono coinvolte istituzioni, associazioni e cittadini. Tutti questi soggetti hanno insieme l'obiettivo di:

-  garantire l'accesso alle informazioni al maggior numero possibile di cittadini, rimuovere il divario digitale e sostenere la messa in rete dei cittadini e delle famiglie;
-  contribuire a creare dinamiche d'inclusione e socializzazione delle categorie di popolazione più svantaggiate e favorirne la partecipazione;
-  creare occasioni di dialogo e verifica tra istituzioni e cittadini sui temi della società dell'informazione e su politiche locali o regionali più generali, che investono direttamente il cittadino e la sua comunità di riferimento;
-  favorire la visibilità e l'accesso ai servizi telematici delle amministrazioni pubbliche e dei privati.



### L'impiegato tuttofare

Quando quattro anni fa il Sindaco ha proposto a me, impiegato in un piccolo comune montano, di seguire anche il Paas ho accettato, malgrado avessi già molte mansioni da portare avanti e non avessi la minima idea di cosa fosse un Paas: in fondo, mi è sempre piaciuto imparare qualcosa di nuovo e mi sono sempre impegnato per sfatare il mito dell'impiegato comunale che non fa nulla!!

Così, mi sono messo a leggere il bando che la Regione aveva pubblicato e ho fatto l'elenco delle cose da fare: ordinare i computer e le stampanti mi è sembrata la cosa più semplice, meno facile in un piccolo centro come il nostro trovare una stanza e un'associazione che potesse gestire il Paas! In fondo, però, qualche associazione sul territorio (anche se con pochi volontari) esisteva, il nuovo museo aveva una stanza vuota... problema risolto!

Teoricamente, il mio compito di impiegato comunale poteva anche terminare con una convenzione con l'associazione che si era proposta di seguire il Paas, ma sono curioso di natura e così ho voluto assistere anch'io non solo all'allestimento della stanza e all'inaugurazione, ma anche alle prime lezioni di informatica di base che i giovani si erano offerti di dare ai migranti e agli anziani che vivono in paese.

Arriva l'inverno e i primi freddi, come si sa, portano sempre qualche malanno di stagione: così, quasi per caso, mi ritrovo a sostituire gli operatori a casa con l'influenza... sono passati più di tre anni e tre inverni dall'inaugurazione del punto e io sono sempre qui... posso dire che la rete è per tutti, ma questo Paas me lo sento davvero mio!







## Dove si trovano e da chi possono essere frequentati?

In Toscana 138 comuni hanno aperto 240 Paas distribuiti su 254 sedi<sup>1</sup>, altri 30 comuni stanno aderendo con altrettanti 30 Paas dove un cittadino può recarsi per usufruire del servizio in orari stabiliti.

I Paas si collocano in luoghi diversi e per diverse tipologie d'utenza: ci sono Paas nei *circoli*, nelle *biblioteche*, nei *centri anziani*, nei *centri giovani*, nelle sedi delle *pubbliche assistenze* e *misericordie*, altri nelle *proloco* o in *sedi comunali*.

Le diverse sistemazioni delle sedi dei Paas caratterizzano l'utenza, ma anche la tipologia di funzione ed i servizi offerti.

Il Paas è caratterizzato dal contesto sociale in cui si trova e, attraverso l'attività di animazione che ne permette la sua penetrazione sociale, il Paas diventa uno strumento di sviluppo della comunità locale, creando le condizioni favorevoli alla partecipazione solidale e condivisa.

Anziani, giovani, immigrati, turisti, cittadini in genere, tutti con istanze diverse, trovano nel Paas un aiuto a trovare delle risposte ai loro bisogni. Il Paas è da una parte una finestra verso realtà sociali diversificate, dall'altra uno strumento di conoscenza e di contatto con le pubbliche amministrazioni.

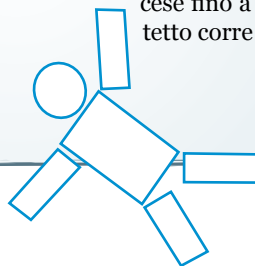
**Il Paas è un servizio pubblico, non un internet point, da cui si distingue per identità, funzione e obiettivi. Per la sua stessa posizione nel territorio, per la caratterizzazione delle sue sedi, per il coinvolgimento vitale del volontariato e del terzo settore nell'assistenza e nelle iniziative proposte, il Paas ha una maggiore penetrazione sociale, crea scambio e contatto con le amministrazioni locali, favorisce la partecipazione e l'integrazione sociale.**

### L'ADSL sul tetto

Era una calda serata d'estate in quel piccolo paese di montagna celebre per i suoi verdi boschi di castagno, per le sue limpide acque e per la sua vecchia linea a 56K.

L'elettricista sul tetto del Paas stava puntando un'antenna verso un ripetitore wireless posto a 8 Km di distanza. Sotto di lui una ventina di ragazzi erano entusiasti per quell'arrivo tanto atteso. Un ultimo posizionamento sul tetto e il computer

portatile collegato al cavo dell'antenna si connette ad internet. "È arrivata l'Adsl gridano i ragazzi". Chi scappa dentro al Paas, chi imbraccia il portatile. Pian piano si fa notte, si spengono le luci delle case e dai tetti corre lento il fumo dei camini. Al Paas invece le luci restano accese fino a tardi, perché sul tetto corre veloce l'Adsl.



<sup>1</sup> Dati al 30/9/2008





### 3. Organizzazione del progetto: il ruolo delle istituzioni e delle associazioni

#### Il ruolo dei Comuni, delle Province, delle Comunità montane

Ai **Comuni** che hanno deciso di aderire al progetto dei Paas è stato chiesto di relazionarsi con l'insieme dei soggetti associazionistici presenti sul loro territorio per l'apertura e la gestione di ogni sportello fisico.

I contributi della regione sono serviti, soprattutto nella fase di avvio, per dotare i singoli punti di *hardware* adeguato, di prodotti *software*, di supporti organizzativi e formativi, per la promozione e la documentazione, ed anche per acquistare gli arredi necessari o utili per lo svolgimento delle attività. A queste risorse hanno contribuito i comuni con un cofinanziamento del 80 %. È stata prevista l'apertura di un Paas per i Comuni fino a 20 mila abitanti e di un ulteriore Paas ogni scaglione di 15 mila abitanti in più.

Come tutti i progetti di ampia diffusione territoriale, anche questo richiede degli organismi di coordinamento delle iniziative e delle azioni di supporto al funzionamento e allo sviluppo dei Paas. Gli interventi, che non siano sostenibili a livello prettamente locale, vedono l'intervento sussidiario di una "cabina di regia" del progetto, composta dai soggetti della Rtrt e dalle associazioni degli enti locali (Anci Toscana, Uncem Toscana, Urpt). Inoltre sono state individuate da Regione e da ANCI toscana, dal mondo dell'associazionismo, 10 figure di **animatori** per promuovere il progetto Paas su ogni provincia. Questi soggetti hanno il compito di seguire da vicino le varie domande, le sollecitazioni e i problemi che nascono nello svolgimento delle attività avviate e da avviare con il compito di promuovere interventi mirati proposti dalla Regione e dallo stesso territorio.

Le **Province** hanno avuto l'incarico di seguire tutta la fase formativa all'avvio del progetto ed hanno una preziosa funzione di coordinamento territoriale.

Le **Comunità montane** hanno avuto una funzione di propulsore per l'adesione dei piccoli comuni montani e l'ampliamento della Rete in queste aree montane e rurali.

**Il progetto Paas-Telep@b**, in collaborazione con UNCEM Toscana e il comune di Fabbri-  
che di Vallico, ha favorito l'adesione di 36 comuni di montagna e delle isole, che apriranno nuovi punti nel primo semestre 2009.

Oltre all'ampliamento della Rete in aree montane e rurali, sono stati finanziati interventi per il potenziamento della connettività per la Rete dei Paas.

Per una maggiore qualificazione dell'intervento e per una verifica della disponibilità dei soggetti nel continuare a partecipare al progetto è stato attivato, tra il 2007 e il 2008, un procedimento di accreditamento dei Paas aderenti al progetto.

L'accREDITAMENTO ha lo scopo di garantire un adeguato e durevole livello di qualità dei servizi offerti all'interno dei Paas analizzando il rispetto delle disposizioni contenute nel progetto. È stato dato un esito negativo a circa il 10 % delle domande.

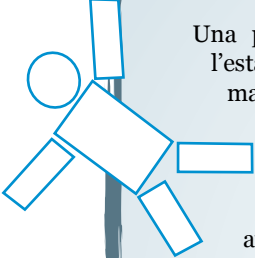
Si chiede ai gestori dei Paas, comuni e associazioni di favorire una maggiore specializza-





zione delle attività e di sviluppare iniziative e servizi rispetto a target specifici, a bisogni locali e rispondenti a politiche regionali. Ai Paas è stato dato un finanziamento per l'esito di accreditamento positivo.

### Una giornata al Paas



Una pungente mattina autunnale, l'estate era appena scivolata via, ma il piccolissimo borgo arroccato sulla collina iniziava già ad immergersi nei ritmi e nei colori invernali. Le strade deserte e i locali in cui i turisti avevano brulicato sino a pochi giorni prima chiusi. Sulla piazzetta però una grande porta è ancora aperta. È la sala polivalente dove il Paas è ubicato. L'entrata nella sala è sempre un piccolo impatto tra il silenzio del borgo e la vita che si respira all'interno. Un po' di musica in sottofondo, il chiacchiericcio e le risate di Mario e Giacomo, il buon odore del caffè misto al profumo dei quotidiani appena arrivati. Il vecchio Martino, ottantasette anni suonati, sta aspettando che l'operatore del Paas abbia terminato la pratica on line per il pagamento del bollo della sua automobile. Francesco è orgoglioso di sé, ha quarant'anni, fa il contadino e gestisce un agriturismo, non aveva mai usato un computer; per questo viveva un senso di arretratezza e ora, dopo il corso di alfabetizzazione al Paas, scarica la sua posta e svolge tutte le pratiche necessarie alla sua attività.

Arriva Jaismhara, cubana, assieme all'operatore cercano di reperire tutta la modulistica necessaria al suo permesso di soggiorno. Poi la tastiera passa a Marta, brasiliana; deve trovare sul sito del ministero il modo di equiparare la sua laurea in psicologia. Michela invece è in cerca di lavoro e clic dopo clic, vaglia inserzioni e corsi formativi pubblicati dal centro per l'impiego. Le ore corrono veloci e nel pomeriggio sono i bambini ad animare il Paas, l'operatore li sta aiutando a fare una ricerca sul corpo umano. Cala la sera e come un rituale che si ripete nei giorni, Gianpiero posa il suo libro sul tavolo di lettura, si avvicina alla postazione e aggrottando la fronte solcata dal tempo strizza gli occhi per cercare il link con la scritta "meteo" che l'operatore gli ha posizionato al centro del desktop. Gli altri vecchietti gli si avvicinano a cerchio. La pagina delle previsioni meteorologiche è aperta. "Allora", chiede un vecchietto alla sue spalle... "Allora domani c'è il sole!" risponde Gianpiero, fiero di aver trovato la risposta su internet. Pian piano tutti escono, l'operatore abbassa le luci e mentre chiude il portone per un attimo pensa come sarebbe stata quella giornata se il Paas fosse stato chiuso.

### Progetti europei

I Paas con la loro infrastruttura sono richiesti e coinvolti in progetti regionali e comunitari. Il progetto **TELL ME** è un progetto europeo in tema di e\_participation e di cosiddetta "collaborazione co-creativa" tra utenti dei prodotti/servizi, quando questi prodotti e servizi sono ancora in fase di realizzazione. Ha l'obiettivo di creare un servizio trans-europeo da rendere disponibile sulla e dalla rete europea (Living Labs) per favorire la competitività e l'innovazione in Europa e la conoscenza dei temi ad essa legati. Grazie alla sua particolare diffusione territoriale e specificità di gestione e utenza, hanno partecipato al progetto con 20 Paas in 20 comuni diversi (2 Paas per Provincia)







La partecipazione da parte di Regione Toscana con i suoi 20 Paas (Living Labs) al progetto si è centrata sui temi di e-participation.

In tema di e-participation alcuni Paas hanno partecipato attivamente ai tre **Town Meeting** finora organizzati:

il TM 2006 sulla Legge sulla Partecipazione; il TM 2007 in tema di spesa sanitaria;

il TM 2008 sui cambiamenti climatici, nel quadro del progetto europeo IDEAL-EU.

**Punti di Accesso Assistiti ai Servizi e a Internet**

**Non hai il computer? Non sai cos'è Internet? VIENI AL PAAS! In orari comodi, assistenti disponibili ti aiuteranno nei primi passi in rete. Il servizio è GRATUITO!**

**PER RIMUOVERE LE BARRIERE DIGITALI**

**La rete è per tutti**

**10.06 chiama il tuo Comune per tutte le informazioni**

**Comune di Fucecchio**  
AUSER Verde Argento  
Via Baringgier, 41  
Parrocchia Santa Maria Maddalena - Piazza Martiri, 11

**Comune di Cerreto Guidi**  
Circolo ARCI XXIII Agosto  
Stabbia - Via Francesca, 128

**Comune di Vinci**  
Circolo ARCI O. Ristori  
Solcochio - Via Limitese, 13

**Comune di Capraia e Limite**  
P. A. CROCE D'ORO Limite  
Via A. Negro, 9  
Circolo ARCI Capraia  
Via Salvador Allende, 156

**Comune di Montepulciano**  
Centro Culturale Nautilus  
Piazza Il Marzo, 1944

**Comune di Montespertoli**  
Circolo ARCI S. Allende  
Piazza del Popolo  
P. A. CROCE D'ORO  
Via Guido Martini, 29

**Comune di Certaldo**  
Circolo ARCI / Linke  
Via Felice Cavallotti, 2

**Comune di Castellonovato**  
C.I.A.F.  
Via Guido Martini, 117

**Comune di Gambassi Terme**  
Biblioteca Comunale  
Via Garibaldi, 5

**Comune di Montecatini**  
Circolo ARCI "La Perla"  
Piazza Asinio Greco, 10

**Comune di Empoli**  
Circolo ARCI Fontanelle  
Via Senese Romana, 452  
Circolo ARCIAVIS G. Rossa  
Via Guido Rossa, 1  
Misericordia Empoli  
Via Cavour, 32  
Misericordia Empoli  
Via Cavour, 43 - (ambulatore)

**Comune di Arezzo**  
Circolo ARCI S. Andrea  
Via S. Andrea, 1

**Comune di Cortona**  
Circolo ARCI S. Andrea  
Via S. Andrea, 1

**Comune di Grosseto**  
Circolo ARCI S. Andrea  
Via S. Andrea, 1

**Comune di Livorno**  
Circolo ARCI S. Andrea  
Via S. Andrea, 1

**Comune di Massa Marittima**  
Circolo ARCI S. Andrea  
Via S. Andrea, 1

**Comune di Pistoia**  
Circolo ARCI S. Andrea  
Via S. Andrea, 1

**Comune di Prato**  
Circolo ARCI S. Andrea  
Via S. Andrea, 1

**Comune di Siena**  
Circolo ARCI S. Andrea  
Via S. Andrea, 1

**Comune di Grosseto**  
Circolo ARCI S. Andrea  
Via S. Andrea, 1








## 4. Paas e cittadinanza sociale

### **Può essere il Paas uno strumento di sostegno all'esercizio dei diritti di cittadinanza sociale?**

La cittadinanza sociale rappresenta, per il cittadino, il diritto ad essere protagonista della propria comunità, il diritto a partecipare alle decisioni e alle opportunità che riguardano questa comunità.

I Paas, come già diffusamente detto, sono stati creati in luoghi di aggregazione, animazione e partecipazione e, oltre ad essere luoghi dove si erogano servizi e dove viene svolta un'attività di qualificazione della domanda, sono strumento di diffusione dei diritti di cittadinanza sociale, un elemento di sviluppo e sostegno alle comunità locali.

Questi diritti di cittadinanza sociale sono realizzabili grazie:

-  all'aumento delle opportunità di accesso a informazioni e servizi;
-  alla partecipazione di tutti i cittadini, con attenzione al coinvolgimento di soggetti con situazioni di disagio o dipendenza;
-  alle nuove opportunità di scambio, interazione e integrazione sociale rivolte alla comunità di riferimento.

Il sostegno fornito dai Paas all'esercizio dei diritti di cittadinanza sociale è ancor più esplicito e forte nei **piccoli comuni** dove sono scarse le opportunità di aggregazione e le possibilità di connessioni con centri e servizi. Su 170 accreditati o in corso di accreditamento e di avvio, che aderiscono al progetto<sup>2</sup>, l'80% dei comuni ha una popolazione inferiore ai 20.000 abitanti e, tra questi, il 40% circa è sotto i 5000 abitanti.

La funzione di inclusione sociale e di sviluppo di comunità del Paas è infatti ancor più rilevante in quei comuni dove l'età media è elevata, la diffusione dei *personal computer* è al di sotto delle medie regionali, le infrastrutture per la connettività non sono pienamente sviluppate, le opportunità aggregative scarseggiano e le informazioni sono di difficile reperimento. La possibilità d'uso di una connettività in modo gratuito ed assistito all'interno di un contesto associativo, accogliente e disponibile alla relazione, assume una valenza sia comunicativa sia politica, in quanto partecipazione ed esercizio dei diritti di cittadinanza. Il Paas può diventare così, in un piccolo comune con poche migliaia di abitanti, un punto di incontro per numerosi giovani attratti dalla possibilità di stare insieme, fare ricerche e usare internet con una connettività veloce.

Il Paas è un'opportunità nuova, gratuita ed assistita in un contesto in cui mancava un'offerta di questo tipo. In sintesi il Paas realizza la sua funzione politico-sociale attraverso un processo che coinvolge istituzioni, associazioni, cittadini.

<sup>2</sup> Dati al 30/9/2008





## Una carezza virtuale

Nei piccoli abitati di provincia come questo, immerso in una valle dai lineamenti incantati, ogni mattina sembra essere identica, Remigio porta a spasso il cane, la vecchia Rina si incammina verso la bottega per fare la spesa, il fornaio si avvia per i poderi per la consegna del pane.

Anche per Violeta, una ragazza madre di 36 anni di nazionalità rumena, la giornata inizia come sempre. Aiuta Martino, un simpatico vecchietto a cui fa la badante, ad

alzarsi a lavarsi e vestirsi e poi inizia le sue faccende domestiche. E' lontana dal suo paese perché con il lavoro in Italia può mantenere i suoi figli Marius di nove anni e Alexandro di dodici. Violeta ha lasciato i suoi bambini con i suoi anziani genitori, soffre moltissimo, si chiede se mai un giorno quei figli potranno capire che la mamma vive per loro e che è lontana solo per amore.






Ma oggi qualcosa cambierà! Sono mesi che al Paas lavorano perché tramite la rete lei possa videochiamarsi con i suoi figli. La ricerca di un computer usato a buon prezzo e una webcam da inviare in Romania, l'attivazione dell'ADSL e infine degli account, cosa scontata per molti, ma non per due bambini che non hanno mai visto un PC e che sono aiutati a distanza da un operatore italiano che non capisce una parola di rumeno. Violeta ora è al Paas davanti alla postazione, ha quattro amici attorno emozionati per questo momento.

Prova più volte il contatto, ma il bambino non riesce a rispondere...seguono telefonate per dare altre spiegazioni...ma niente! Violeta non ci crede più! "sono troppo piccoli - dice scoraggiata con il suo accento romeno - non ce la fano"... vuole andare via. L'operatore insiste più volte...ad un tratto ecco sul monitor la scritta "inizio videochiamata". Il più piccolo compare davanti alla webcam, poi si fa spazio anche Alexandro. Un sipario si apre e azzerà con un clic una distanza di migliaia di Km. Che tenerezza vedere anche il vecchio nonno e la nonna con il fazzolettone in testa avvicinarsi con inaspettata naturalezza e indossare la cuffia per parlare. Violeta piange e con una mano accarezza sullo schermo la guancia del figlio. In quel preciso istante i presenti al Paas si guardano con gli occhi gonfi di lacrime e decidono di uscire dalla sala...è giusto che questo momento sia vissuto nell'intimità. Da quel clic al Paas la vita di Violeta è cambiata, può vedere ogni giorno i suoi figli e facendolo gratuitamente potrà mettere da parte i soldi per riabbracciarli presto.

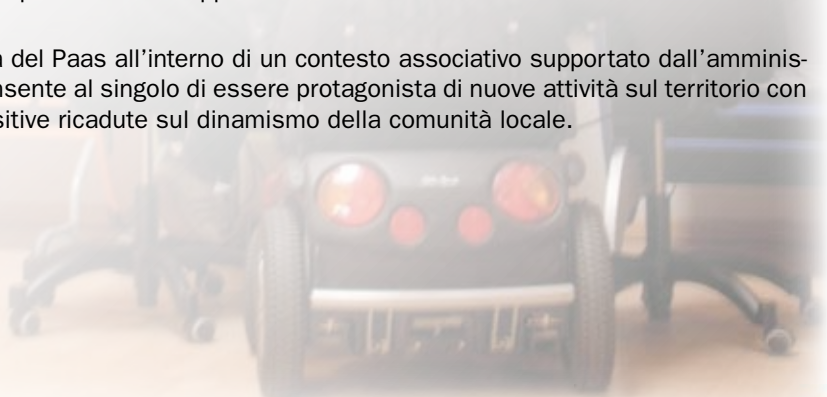




## Attraverso il servizio dei Paas si potrà:

-  **Migliorare la comunicazione tra cittadini e amministrazioni** consentendo a quest'ultime di verificare l'efficacia e l'efficienza dei singoli servizi e delle proposte di nuovi servizi, locali e generali.
-  Offrire un **luogo di dialogo tra istituzioni e cittadini** rispetto alle tematiche politiche più generali che investono il cittadino e la sua comunità di riferimento, consentendo la partecipazione ad attività, ad interventi istituzionali locali e regionali e, con la nuova legge regionale sulla partecipazione (L. R. n. 69 del 27 dicembre.2007, *Norme sulla promozione della partecipazione alla elaborazione delle politiche regionali e locali*) agli iter normativi. La partecipazione, sia come diritto all'uso delle opportunità messe in campo dai nuovi strumenti, che come diritto ad incidere sulle decisioni della propria comunità, assume un valore ancor maggiore soprattutto per quei soggetti a grave rischio di emarginazione.
-  Verificare, attraverso il dialogo con le istituzioni, la funzionalità **dell'offerta del progetto di e.Toscana**, costituita dai Punti di accesso come modello stesso di servizio.
-  **Socializzare ed interagire.** I punti Paas sviluppano processi di inclusione e socializzazione all'interno di un contesto organizzato e informale rappresentato dalle associazioni che gestiscono il Paas. La sua identità è fortemente caratterizzata dalla destinazione d'uso della sede, dalla tipologia, nella quale questi sono inseriti. L'uso di internet in un Paas inserito all'interno di un centro giovani può rappresentare solo il primo passo di socializzazione del giovane verso le attività di un gruppo; un Paas, dotato degli appositi ausili per disabili inserito in una biblioteca, non solo consente l'accesso alla società dell'informazione a persone con difficoltà ma, soprattutto, fornisce possibilità di integrazione e relazione (inter-agire) con altre persone al di fuori dell'ambito familiare in un contesto comunque protetto.
-  **Progettare ed investire nella propria comunità di riferimento.** I Paas sono chiamati anche ad un'attività progettuale di carattere territoriale che da un lato permetta di valorizzare le risorse locali e dall'altro sostenga il raggiungimento degli obiettivi di diffusione e democratizzazione dell'accesso (*articolo 1 della L.R. 1 del 26 gennaio 2004, Promozione dell'amministrazione elettronica e della società dell'informazione e della conoscenza nel sistema regionale. Disciplina della «Rete telematica regionale toscana»*). Nel Paas il cittadino può concretizzare un nuovo protagonismo all'interno delle politiche di sviluppo delle comunità locali.

La presenza del Paas all'interno di un contesto associativo supportato dall'amministrazione consente al singolo di essere protagonista di nuove attività sul territorio con evidenti positive ricadute sul dinamismo della comunità locale.



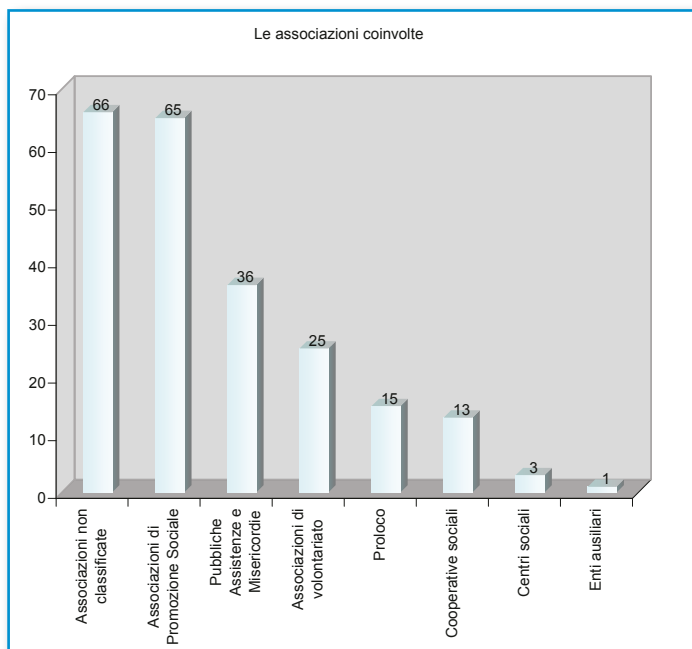


## 5. I promotori e le iniziative

### Chi sono i promotori del progetto?

Se i Paas sono finanziati da Regione Toscana e cofinanziati dai Comuni, i veri sostenitori della Rete sono certamente gli operatori, spesso volontari delle Associazioni che gestiscono i singoli Paas.

Uno dei punti di forza dei Paas è la coesistenza nella Rete di associazioni di varia natura e finalità: non esiste infatti tipologia di associazione di volontariato che non abbia almeno una rappresentanza nella rete, come testimoniato dalla figura sottostante:



Alla suddivisione sopra proposta mancano alcune specifiche, soprattutto nel senso qualitativo dell'indagine. Manca cioè la distinzione tra il fine e le attività delle associazioni e le attività che vengono svolte all'interno della sede Paas, manca la tipologia del bacino d'utenza sia dell'associazione che del Paas (che appunto potrebbero non coincidere), manca la descrizione delle attività svolte dall'associazione e dall'associazione nella sede Paas.

Si ritiene possibile in un prossimo futuro porre rimedio a queste lacune attraverso un'attenta osservazione e monitoraggio delle attività della Rete, con l'intento di descrivere





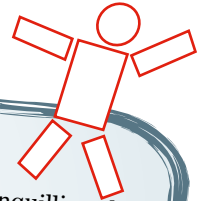
l'ambito associativo e territoriale nel quale i Paas sono inseriti, in modo da consentire una migliore integrazione del Paas con le politiche istituzionali, nei contesti locali, con contesti associativi similari, con il fine ultimo di rendere questi punti sempre più funzionali e coerenti alle politiche di inclusione e promozione dell'agio più ampie.

Il protagonismo ed il dinamismo associativo innescato attraverso la diffusione dei Paas può essere anche osservato dal lato istituzionale. Per i Comuni la realizzazione di ini-

### Trasmissione dati

Era una torrida giornata d'estate, era il mio primo giorno di volontariato al Paas di quel piccolo centro di pianura. Non capivo ancora bene come quel luogo potesse diversificarsi da un semplice internet point. Ad un tratto entrò un'anziana signora tutta sudata in preda a grande agitazione. "Stamani so' andata a Siena in Prefettura e c'ho lasciato un foglio importante...ora mi tocca ritorna' a Siena...mi hanno detto di venì qui che forse potevi fa' qualcosa". Il fax che avevamo ordinato non era ancora arrivato, quindi telefonai agli uffici della Prefettura e cortesemente l'impiegato mi disse che avrebbe fatto una scansione del documento per poi inviarlo via mail". Così riferii tutto alla signora che però pareva assai scettica e confusa. Aspettammo un po' e la mail non arrivava, la signora si disperava dicendo che doveva rifare il

viaggio e io tentavo di tranquillizzarla ribadendo che non c'era di che preoccuparsi. Un'ultima verifica alla posta ed ecco la mail con il documento allegato. La signora guardava attentamente il foglio uscire dalla stampante. Lo prese in mano, lo esaminò con circospezione, poi sorridendo mi chiese..." ma come ha fatto ad arriva' qui?". Io le risposi che i dati erano passati per via telefonica. Lei sempre più stupita..." E come fa un foglio a passa' per un filo del telefono?"...Io con molta serietà le dissi " Signora non è passato un foglio, è avvenuta una trasmissione di dati"...A quel punto la Signora mi guardò come se la prendessi in giro e disse " Ma quali dati e dati...questo è il mi' foglio...non lo vedi che qui c'è la mi' firma!". Capii subito cosa aveva di diverso quel luogo da un internet point.



ziative locali consente di sperimentare le capacità progettuali dell'associazione intesa come risorsa territoriale. L'animazione locale consente di ricreare nuove sinergie sul territorio per obiettivi condivisi. L'iniziativa consente cioè una reciproca sperimentazione sul campo, nell'azione, tra ente pubblico e soggetto associazionistico in grado di dare risultati che vanno oltre l'attività di base del Paas.

Le iniziative locali permettono a Regione e Province di vedere in azione la rete associativa del territorio. L'osservazione delle attività di animazione consente cioè la costruzione di una mappa degli interlocutori locali attraverso i quali diffondere politiche e progettualità (sussidiarietà verticale) o dai quali raccogliere indicazioni (non solo relative ai temi dell'e.government) grazie all'uso di canali comunicativi efficaci (Rete dei Paas).





Per questo motivo potrebbe essere interessante capire la varietà degli interlocutori locali, sia per verificare la possibilità di implementare attraverso i Paas specifici progetti settoriali (turismo, politiche sociosanitarie, ecc.) che per capire quali contesti associazionistici consentano meglio di raggiungere gli obiettivi di Linea 3 o di implementare localmente politiche o progetti di sviluppo.

È interessante notare come la natura dell'associazione predisponga alla realizzazione di alcuni progetti piuttosto che altri. Un esempio potrebbe essere quello dei Paas inseriti all'interno delle Pro Loco. Dai dati finora raccolti emerge che un certo numero di questi Paas registrano notevoli aumenti durante l'estate in quanto largamente utilizzati da turisti che normalmente non trovano collegamenti internet sufficientemente veloci all'interno delle strutture ricettive (il che vale soprattutto per i piccoli comuni). Si può notare come qui emerga un vantaggio locale (un servizio in più per il turista, laddove prima non esisteva), e si intraveda una potenziale utilità di sistema (si potrebbe, ad esempio, ipotizzare le conseguenze della diffusione di Paas nella maggior parte delle pro loco in modo tale da creare un servizio che qualifichi la Toscana, come sistema, nei confronti del turismo nazionale e internazionale).

### **Quali le iniziative e le attività proposte?**

A distanza di tre anni circa dalla pubblicazione del primo bando di finanziamento per l'apertura dei punti Paas, gli organismi di coordinamento della Rete dei Paas hanno ritenuto opportuno, attraverso la procedura di accreditamento (obbligatoria per tutti i Paas che vogliono rimanere a fare parte della Rete), verificare la disponibilità dei soggetti nel continuare a partecipare al progetto e contemporaneamente dare una maggiore qualificazione dell'intervento, richiedendo ai Paas che si accreditano un adeguato e durevole livello di qualità dei servizi offerti e favorendo una maggiore specializzazione delle attività e uno sviluppo di iniziative e opportunità mirate rispetto a target specifici, a bisogni locali e a politiche regionali.

Contemporaneamente all'avviso per l'accreditamento, Regione Toscana ha pubblicato un bando per il *finanziamento di azioni volte al miglioramento della connettività dei punti della Rete dei Paas*, al fine di cofinanziare il potenziamento della connettività nelle aree non coperte da banda larga e supportare quindi attraverso una specifica azione i Paas situati in territori montani o comunque disagiati.

L'accreditamento e il miglioramento della connettività sono passi fondamentali per il rafforzamento della Rete, ma è dall'esame delle risposte pervenute in relazione al bando per il *finanziamento di progetti a sostegno dello sviluppo di attività e servizi offerti nei Paas* (uscito anch'esso contemporaneamente ai due sopra menzionati) che si può avere un primo resoconto sulle richieste e sulle esigenze dei cittadini rispetto ai servizi digitali della Pubblica Amministrazione.

In risposta al bando sono stati presentati 125 progetti da parte di 82 Comuni e 142 Paas: 5 di questi progetti erano di interesse regionale e 120 di interesse locale o rivolti a specifiche tipologie di utenza.

Esaminando i progetti rispetto alla materia proposta, è emerso che è ancora sentita l'esigenza dell'alfabetizzazione informatica di base: 42 progetti sui 125 presentati sono appunto calibrati su questa esigenza. Nel grafico che segue è riportata la classificazione per materia dei progetti (*grafico 1*)



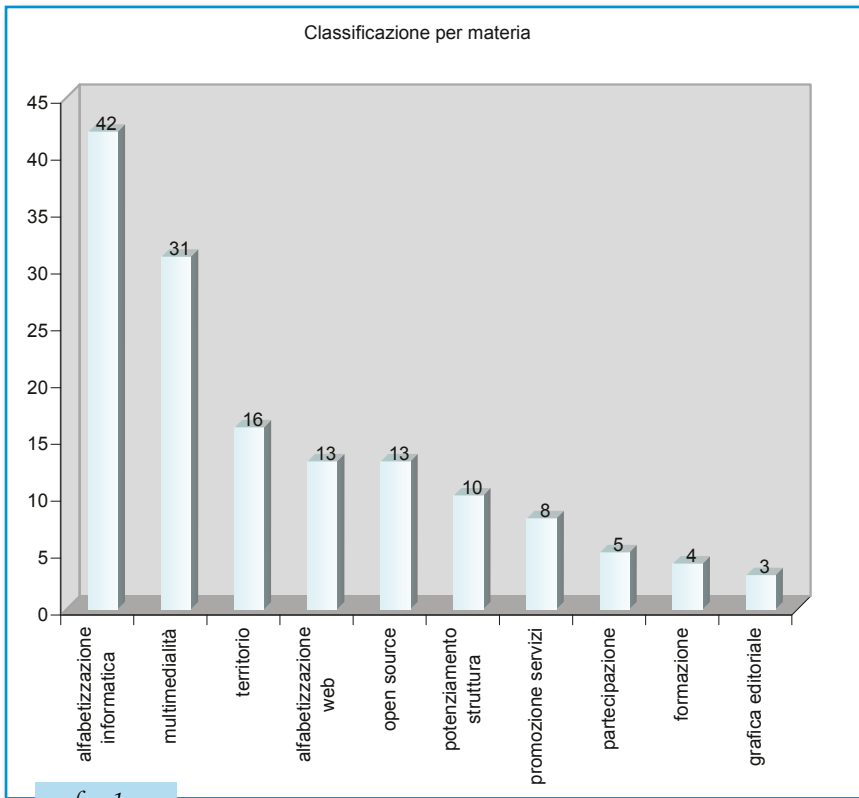


grafico 1







Dagli obiettivi progettuali si può comprendere a quali attività sono mirati i progetti che sono stati presentati. In particolare, si conferma la necessità da parte degli utenti dei Paas del miglioramento delle conoscenze informatiche, come testimoniato dai numerosi progetti che hanno per obiettivo la formazione degli utenti e il potenziamento della struttura del singolo Paas (grafico 2)

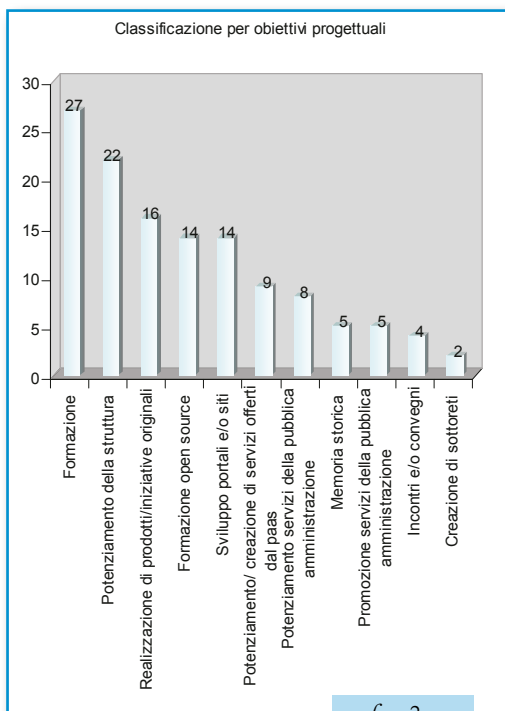


grafico 2

Per quanto concerne invece i target ai quali i progetti si rivolgono prevalentemente è emerso che le categorie che maggiormente hanno manifestato presso i Paas necessità di inclusione sociale e rimozione del divario digitale sono migranti, anziani e giovani, oltre ai cittadini in genere (grafico 3)

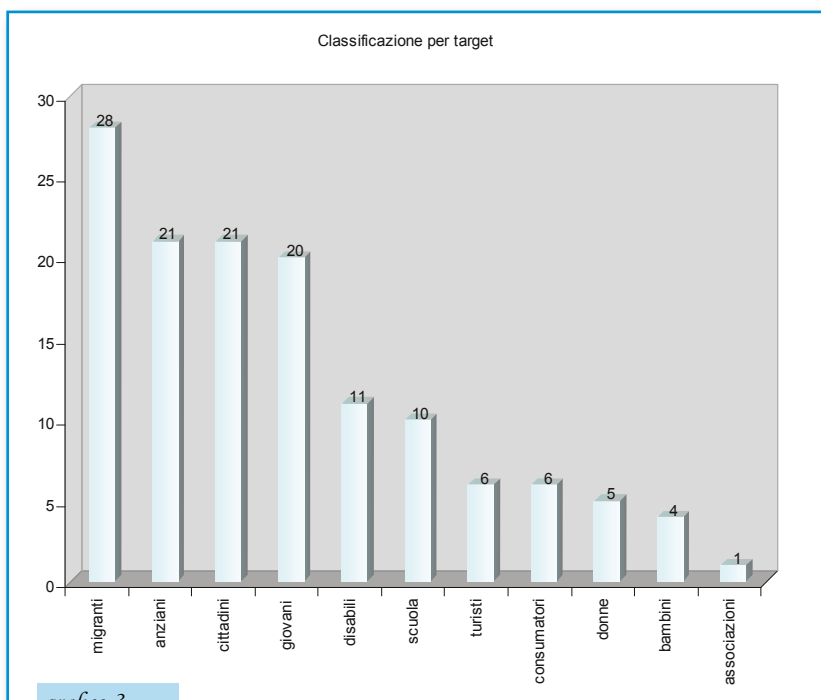


grafico 3





## Quali gli sviluppi futuri?

Riflettendo sulla varietà dei target ai quali le iniziative sono rivolte possiamo scoprire la vocazione comune di alcune delle associazioni che gestiscono i Paas (anziani, immigrati, minori, ecc.) ed immaginare le possibilità che nascerebbero dal mettere in comunicazione realtà simili anche se relativamente distanti tra di loro (attraverso collaborazioni, comunicazioni, scambi, ecc.) con realtà istituzionali (implementazione di specifici progetti, informazioni e comunicazioni da territorio a istituzione e viceversa, ecc.).

### Un Paas d'argento

Qui allo spazio Incontri, in uno dei rioni più difficili della città, questo centro è una manna dal cielo per tutti, ma soprattutto per le persone anziane. Infatti ci sono tante iniziative rivolte agli anziani che poi in effetti coinvolgono anche persone ancora giovani. Le attività manuali per imparare a cucire, tagliare stoffa, fare bambole, modellare la creta per fare piccoli oggetti. C'è un coro che stanizza in occasioni speciali, ma le prove si svolgono tutte le settimane!! Si fa teatro con attori improvvisati del gruppo " Il Cantuccio", si balla settimanalmente e si ascolta musica guidata. Si leggono storie e poesie. Si tengono conferenze sulla salute invitando dottori specifici all'argomento trattato; il giovedì, chi vuole, può misurarsi la pressione con le infermiere. Si naviga, e per noi è davvero una magia, figuratevi navigare dalla piana dei vivai senza nemmeno doversi alzare dalla sedia!!!

Qui si collabora con altre associazioni 'd'argento' nelle forme più svariate. Con le macchine computerizzate, facciamo volantini per le iniziative, biglietti di auguri per i compleanni, foto digitali che poi messe su CD rom vengono proiettate sul grande televisore nel salone, si mettono a di chi disposizione di chi vuole, tutte le nostre conoscenze tecniche ed informatiche (che a dire il vero...)

Naturalmente la media di età è ragionevolmente alta (60/65 anni). Le postazioni dei Pc che abbiamo sono 4 ma in caso di necessità possiamo arrivare a 6 utilizzando 2 Pc un po' vecchiotti (per modo di dire, eh!).

Questo Paas è precursore della rete regionale, perché in effetti è attivo dal 2000, si chiamava "Nonno on line", ha avuto momenti di grande partecipazione ed altre fasi di scarsa utilizzazione, però per noi veterani operatori e per gli utenti è un'esperienza unica, perché si sono consolidate amicizie, c'è scambio di opinioni, si affrontano temi di pubblica utilità di cui ognuno di noi ha potuto beneficiare, inoltre ed ora, parlo a titolo personale, sono soddisfatto di questo ruolo per gli altri anche utile a realizzare le loro aspirazioni;

infatti la signora Giovanna ha scritto un libro di poesie, nato qui dentro. Un altro libro è stato stampato nel Paas ma purtroppo chi l'aveva scritto, impiegando circa due anni, è deceduto pochi giorni prima che il libro già in stampa venisse consegnato. Il libro è intitolato "Guazzabuglio", nell'ultima pagina c'è stampato il ringraziamento per noi operatori del Paas che abbiamo seguito passo passo il nostro amico.

La Rete dei Paas rappresenta un'infrastruttura tecnologica e organizzativa sulla quale sono stati già attivati o in corso di attivazione servizi per i cittadini. Accanto alle funzioni e attività di carattere generale, che costituiscono l'identità comune dei Paas toscani e





la loro riconoscibilità rispetto ad altre strutture del territorio, i Paas possono sviluppare azioni specifiche in funzione e in dipendenza di diversi fattori: la localizzazione, la tipologia del centro ospitante, la specificità delle diverse associazioni che gestiscono il Paas. Alcuni Paas, e in misura crescente in relazione al loro radicarsi sul territorio, si adattano alle esigenze e alle peculiarità sociali, fornendo servizi particolari e tipici che contribuiscono e caratterizzarli.

Questi Paas hanno precise utenze e sempre di più possono fornire servizi specifici per target particolari, contribuendo così alla nascita di sottoreti tematiche della Rete dei Paas. Tra queste già individuabili sono le sottoreti che svolgono attività *per gli anziani, per gli immigrati, per i consumatori, per i giovani, ma anche per utenze stagionali, come i turisti.*





## **Quali sono già ora le attività, oltre alla alfabetizzazione informatica, che i Paas svolgono con attenzione a particolari tipi di utenza?**

### **Disabili:**

- ▶ ausilio ai disabili: saranno creati in futuro punti con postazioni specifiche per consentire ai diversamente abili e agli ipovedenti di utilizzare con facilità il computer e navigare in Internet, le postazioni saranno dotate di strumentazione ergonomica adeguata a superare gli ostacoli dei vari handicap;
- ▶ informazione su servizi turistici accessibili ai disabili.

### **Anziani:**

- ▶ formazione informatica di base per anziani;
- ▶ raccolta informazioni sui bisogni degli anziani e avvio di uno studio per la realizzazione di servizi mirati, con particolare riferimento a bisogni in tema di sanità, socialità e consulenze economico fiscali;
- ▶ partecipazione alla creazione di uno spazio internet dedicato ai “Percorsi della memoria” locali e regionali.

### **Immigrati:**

- ▶ sportello e orientamento per immigrati che possono recarsi al Paas e ricevere assistenza per accedere a servizi e informazioni di loro interesse;
- ▶ partecipazione a campagne promozionali multilingue rivolte ad immigrati;
- ▶ attività mirate all’inclusione, socializzazione e integrazione sociale specifiche per immigrati;
- ▶ promozioni di corsi di alfabetizzazione linguistica.

### **Giovani:**

- ▶ attività di tutela dei minori: saranno programmati interventi di promozione e informazione di strumenti e organismi che agiscono per la tutela dei diritti dei minori all’interno delle problematiche del mondo digitale;
- ▶ diffusione informazioni su nuove tecnologie e software *open source*;
- ▶ consulenza per acquisto on-line di biglietti per eventi musicali e di spettacolo;
- ▶ attività di scambio progetti e interventi di animazione territoriale con scuole e altre strutture territoriali.

### **Turisti:**

- ▶ promozione locale;
- ▶ informazione attraverso risorse online su strutture recettive ed eventi locali;
- ▶ distribuzione questionari per l’individuazione dei bisogni dei turisti, raccolta informazioni e idee per una caratterizzazione stagionale di alcuni Paas, avviamento di uno studio per la realizzazione di servizi mirati.

### **Consumatori:**

- ▶ interventi sull’educazione al consumo e sul consumo critico, favorendo la consapevolezza del consumatore, oggi bombardato dalla pubblicità dei prodotti;
- ▶ interventi di educazione alla legalità e di prevenzione ai fenomeni di indebitamento;
- ▶ attività di informazione e orientamento all’interno dei percorsi di giustizia presenti sui siti regionali.

**Ed inoltre, per tutti, le opportunità ...**





## 6. Quali opportunità nei Paas?

### Le opportunità per tutti nei Paas

Il progetto Paas rappresenta un'ottima sinergia tra le istituzioni, che lo hanno promosso, e la rete delle associazioni di volontariato, che lo hanno "ospitato". Infatti la rete dei Paas si è sviluppata prevalentemente sul tessuto associativo demandato a gestire i singoli punti di accesso.

In relazione, quindi, alle specificità operative delle singole associazioni, sviluppatesi anche in seguito a esigenze territoriali, il progetto Paas ha messo in moto un ingente capitale sociale trasversale, che trascende le singole identità associative. Infatti ogni Paas "ha ereditato" una specifica realtà associativa, valorizzandola e, allo stesso tempo, mettendola a disposizione di una platea di utenti ancora più ampia.

Le risorse in termini di relazioni sociali, costruite attraverso la rete dei Paas, costituiscono un prezioso potenziale informativo incorporato nella rete di relazione di individui che si è creata, appunto, attorno ai punti di accesso.

A seguire sono riportati alcuni esempi di cosiddette "opportunità", che si sono create in alcuni punti di accesso e che potranno essere patrimonio comune a tutti i Paas che vorranno operare nei settori specifici menzionati.

#### Ambiente

- ▶ pubblicizzazione eventi;
- ▶ iniziative di educazione ambientale territoriali;
- ▶ diffusione online di educazione ambientale.

#### Consumatori

- ▶ assistenza all'acquisto;
- ▶ assistenza legale per contenzioso.

#### Cultura

- ▶ pubblicizzazione eventi;
- ▶ iscrizione online agli eventi;
- ▶ supporto turistico;
- ▶ attività didattiche specifiche;
- ▶ pubblicazione online di esperienze e tradizioni.

#### Enti locali e pubblica amministrazione

- ▶ supporto all'uso dei servizi;
- ▶ rilascio credenziali di accesso ai servizi.





### Formazione

- ▶ alfabetizzazione informatica di base;
- ▶ realizzazione web;
- ▶ utilizzo strumenti digitali;
- ▶ utilizzo piattaforma TRIO per corsi a distanza;
- ▶ altra formazione a distanza;
- ▶ formazione non informatica.

### Lavoro

- ▶ compilazione curricula/colloqui;
- ▶ consultazione banche dati;
- ▶ orientamento al lavoro;
- ▶ tutela dei lavoratori.

### Legalità

- ▶ promozione della cultura della legalità e degli strumenti per garantirla (anche in collegamento con scuole);
- ▶ assistenza anti-usura;
- ▶ informazioni su dove si possono trovare sportelli di servizio gratuiti anti-usura/ sportelli fisici nei Paas;
- ▶ supporto in attività sui terreni confiscati;
- ▶ reclutamento per i campi lavoro/raccolta delle esperienze effettuate;
- ▶ attività «didattiche» in tema legalità;
- ▶ lettura della Costituzione.

### Open source

- ▶ distribuzione materiale: diffusione gratuita di software open e materiale correlato alla formazione;
- ▶ assistenza all'installazione.

### Partecipazione

- ▶ Diffusione e promozione: diffusione della conoscenza della legge e dei diritti di partecipazione;
- ▶ applicazione percorsi partecipativi;
- ▶ formazione sul tema: seminari/corsi.

### Protezione civile

- ▶ pubblicizzazione eventi.

### Sanità

- ▶ prenotazioni ambulatoriali;
- ▶ prevenzione sanitaria: pubblicizzazione di campagne specifiche di prevenzione;
- ▶ assistenza specializzata: presenza di personale specializzato per cura e sostegno di esigenze generali (visite mediche) e particolari (alcolismo, tossicodipendenza....);
- ▶ presenza di personale specializzato per cura e sostegno di esigenze generali (visite mediche) e particolari (alcolismo, tossicodipendenza,....).





### Scuola

- ▶ diffusione iniziative del Paas nella scuola;
- ▶ diffusione iniziative della scuola nel Paas ;
- ▶ attività in collaborazione.

### Sociale

- ▶ assistenza specializzata: presenza di personale specializzato (assistenti sociali, operatori, educatori);
- ▶ supporto strumenti informatici per disabili;
- ▶ supporto categorie disagiate;
- ▶ supporto transessualità;
- ▶ assistenza per migranti.

### Tutela dei diritti

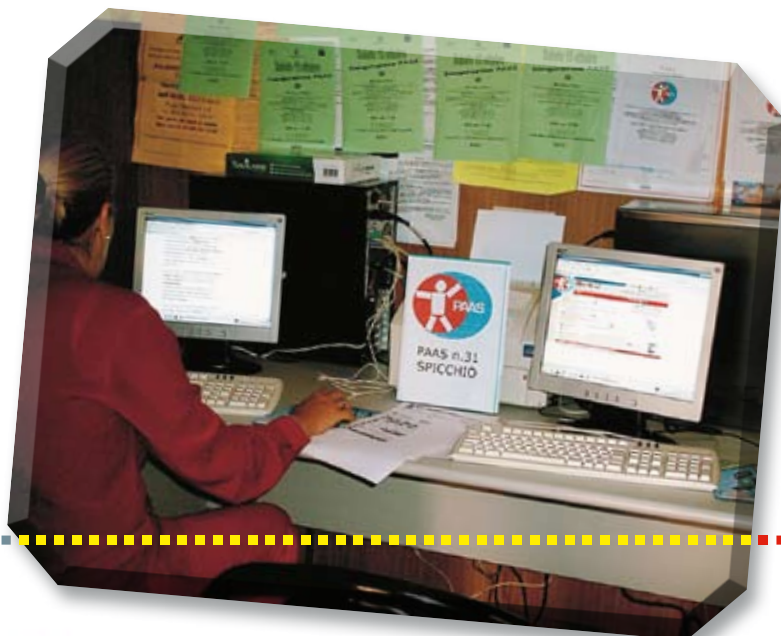
- ▶ assistenza specializzata: presenza di personale specializzato (tecnici, avvocati, operatori di settore,...).

### Volontariato internazionale

- ▶ pubblicizzazione eventi;
- ▶ iniziative territoriali;
- ▶ strumenti online di supporto alla cooperazione.

### Altre opportunità

- ▶ assistenza alla navigazione;
- ▶ supporto pagamenti elettronici: guida e supporto nell'effettuare pagamenti elettronici da parte di singoli utenti con difficoltà di approccio;
- ▶ consultazione banche dati: supporto nella consultazione di orari mobilità pubblica (treni, aerei, bus,.....), tariffe.



ed.





..... altre storie







## La donna di Damasco

L'ufficio Paas situato nella Città del Marmo ha tra i suoi più abituali visitatori ragazzi stranieri che frequentano l'Accademia delle belle arti.

Molti di essi utilizzano questa possibilità per comunicare con i loro famigliari, con studenti o amici, altri addirittura per trasmettere i propri capolavori on line con la speranza di ricevere motivazioni ed elogi che rendano più sopportabile la distanza dal loro paese.

Tra questi si era fatta largo con insistente gentilezza una ragazza di Damasco, una girovaga pittrice di acquerelli che dopo anni difficili passati a promuovere i suoi quadri aveva deciso di impegnarsi a prendere un titolo di studio adeguato per la sua attività.

La sua più grande preoccupazione, che allora le sembrava insormontabile, era quella di scrivere una tesi al computer, ricercare e scaricare materiale on line utile per il suo lavoro ma soprattutto trovare qualcuno che l'aiutasse.

Era difficile non provare simpatia nei confronti di una persona così felicemente colorata, capace di raccontarti storie sempre sul filo del verosimile, come quella del suo incontro con Franco Battiato che le aveva dedicato una canzone, di insegnarti i diversi modi di versare il tè, di consigliarti di fare figli e non sposarsi e di come fosse importante che la gente non fosse solo una massa di persone sole.

La sua esperienza ai Paas l'ha portata dove voleva, ha presentato la sua tesi, è riuscita a vendere i suoi quadri a più di un assessore, ha allestito una sua mostra portando la magia dei Sufi danzanti in stanze vuote e polverose con la tenacia propria dei popoli migranti.

Ricordo ancora quando una sera, prima di digitare il codice operatore e il codice utente, nel suo italiano indeciso, mi disse, mostrandomi alcuni suoi quadri: " Scegline uno", e scegliendo il dipinto di un uccello in volo, aggiunse: "ottima scelta, l'uccello ha le ali e tu devi volare" ..

## La meglio gioventù

Noi siamo pazzi, siamo completamente pazzi. Esistono fonti alternative, l'energia è rinnovabile, sempre.

Autunno; per tutti ripresa delle attività, anche per gli anziani dell'università del tempo libero che dopo l'estate sono desiderosi di riprendere le abitudini di sempre.

Quel giorno però c'era qualcosa di nuovo nella sede dove si ritrovavano per frequentare teatro, ceramica, inglese e danza; era arrivato il "Paas".

In fondo al corridoio, in una stanza mai utilizzata prima e chiusa da sempre, sulla porta: "Paas la rete per tutti". Io, all'interno, stavo accendendo il computer per accedere poi al portale, voltai lo sguardo verso la porta e vidi un gruppetto di anziani affacciati sulla soglia che guardavano incuriositi il nuovo allestimento.

Non esitai a farli accomodare per spiegare loro, non senza difficoltà, la novità.

La piccola stanza si riempì, per i miei ospiti il computer era un elettrodomestico strano, una cosa che usavano i nipoti con cui si rimbambivano per ore, un mezzo moderno per loro inaccessibile e appartenente per alcuni alla fantascienza, per altri alle diavolerie moderne. Iniziò così un incontro, con un po' di diffidenza che alla fine si trasformò in partecipazione: iniziarono con Word, come si scrive, si impagina, si va a capo, si cor-





regge, si butta tutto quello che si è fatto nel cestino e in poco tempo si passò ad internet, a NAVIGARE.

I motori di ricerca furono spinti a vele spiegate, contro corrente fino a naufragare: i PC erano solo 4, lotta impari, loro erano molto di più.

Le richieste erano tra le più svariate: dalla ricerca di un amico perso in Africa a quella di una nuova fiamma, perché anche se vecchi non si sa mai, da notizie su malattie e cure a corsi di tango argentino, da prenotazioni di biglietti per il teatro a chi più ne ha più ne metta.

Anche nei giorni a seguire le cose non erano facili da gestire, incredibilmente questi signori erano talmente entusiasti della novità e impazienti di imparare da non riuscire quasi a gestirli.

Era rimasta solo una soluzione ... comprammo una grande agenda e fissammo dei turni di 8 persone ogni ora, l'agenda si riempì immediatamente, nonostante il Paas fosse aperto tutti i giorni, le prenotazioni arrivarono fino ai tre mesi successivi.

In poco tempo la stanza rimasta chiusa per molto tempo si animò di nuovo, i meravigliosi frequentatori la adornarono portando piantine grasse vicino ai PC e raccogliendo in piccoli cesti i meravigliosi frutti del cedro libanese, che io non conoscevo. Quel giorno ricordo che assieme a loro andammo su internet e cercammo notizie su questa splendida pianta.

A maggio le lezioni dell'utl terminarono, si sentiva il bisogno di trascorrere le giornate all'aperto. Qualcosa era però cambiato ... alcuni appassionati avevano acquistato un PC portatile e avevano deciso di continuare a "crescere" anche durante le vacanze estive. Li guardai uscire con il portatile nuovo sotto braccio ad ottant'anni compiuti e con ancora intatta la voglia di scoprire; ero commossa e felice del lavoro svolto.

Torno a ripetere esistono fonti di energia rinnovabile!

## L'abc del PC

L'anno 2008 per il nostro Paas, uno di quelli un po' marziani, per via del linguaggio che usiamo, tipo software, opensource, Linux, community, piattaforme, motori di ricerca, blog e robe di questo genere, è stato un anno proficuo sia per i corsi che per le frequenze di persone anche quelle meno marziane, cioè di cittadini normali con la riga nei capelli e i mocassini.

Molti corsi su ABC del PC e appunto Linux e i SW opensource. Già dal lontano 2007 abbiamo avuto una buona frequenza di giovani di ogni tipo, ma anche di meno giovani, va detto. Arrivano sia per i servizi standard, gli accessi alle piattaforme e-governance, i siti di lavoro, di università, che per le proposte di aggregazione (corsi, happening). Poi dall'inizio di quest'anno abbiamo preso a 'esportare' i corsi anche in altri Paas di altri comuni della piana (OpenOffice, Firefox, Thunderbird ecc...), anche con stranieri. Il linguaggio s'è complicato perché, oltre ai nostri termini, abbiamo affrontato anche le lingue di ogni partecipante, ma è andata bene e ci siamo capiti, le serate anche ora che abbiamo ripreso, scorrono veloci come una ADSL flat.

Quest'anno continuerà come ormai è abitudine con la edizione 2008, l'ottava, del LinuxDay, che si terrà il 25 ottobre, animando la nuova Biblioteca della città, dove prevediamo una pioggia di giovani e si sta vedendo che aderiscono anche quadri di aziende che sono curiosi e affamati di risparmio e quindi si orientano nei servizi opensource.





## Qualcosa in comune, l'idea di spazio reale

Arrivai un po' tardi alla lezione di alfabetizzazione informatica quel giorno, perchè non conoscevo bene la strada della montagna. Era già buio, benché fossero le cinque del pomeriggio. Quando entrai nella sala accogliente del Paas, un'anziana signora era seduta davanti al computer. Alle sue spalle il giovane operatore - il docente informatico - le stava dicendo: "Signora, aspetti, torni indietro e riprenda dal rigo superiore". L'anziana signora s'alzò di scatto e voltandosi disse con un accento asciutto della montagna "E 'ndo vole che vadi?". Scoppiammo in una risata e ci accorgemmo che il concetto di spazio virtuale (avanti, indietro ...) non è proprio scontato per tutti ... ma l'idea che in quel posto si potesse comprendere meglio questa faccenda rincuorava anche me che capivo a mala pena l'italiano, pur avendo una laurea in informatica, ancora inutile in Italia se non riuscivo a renderla equiparabile a quelle di qui ...

## È arrivato Babbo Natale!!

Ormai tutti qui nel Paas della piana, mi conoscono come il babbo natale della rete... Posso anche tagliarmi i capelli, fare corsi di informatica, di approccio alla lingua italiana, servizi di ricerca documenti o info per stranieri, ma quando vanno via li senti : "ciao Babbo Natale!! ". Ma tu guarda se dovevo farmi venire quell'idea, nel dicembre del 2006 ... addirittura mi hanno regalato dei campanellini da mettere sul PC che uso generalmente nel centro. Beh, però almeno questa, come altre esperienze che in questi anni abbiamo messo nell'album dei ricordi, ci hanno dato un po' di notorietà e ci aiutano ad entrare sorridenti a contatto con tutti quelli che passano da qui in queste ore settimanali, in cui scambiamo conoscenze, piuttosto che offrire solo un servizio.

## Al Paas trovi sempre la stufa accesa, oltre ai computer

In montagna, l'estate, non si riesce ad aprire che c'è già la fila di persone, sia quelle che ci vivono sia quelle che ci vengono a passare periodi più o meno lunghi. Poi l'Appennino è pieno di case di famiglia, di persone che vivono nella piana e poi da giugno a settembre stanno quassù. Quindi non ci si annoia.

In inverno invece ci sono i residenti, gli autoctoni e quindi tutto scorre più lentamente e ci si può permettere corsi, incontri, giornate di festa, passeggiate virtuali nella rete informatica (che fuori fa freddo e quindi meglio girare in rete!).

Quest'anno abbiamo dovuto penare per avere una linea più veloce, ma finalmente anche qui i fornitori si son decisi a portarla. Ora, con l'arrivo del nuovo inverno, prevediamo corsi e appuntamenti anche di socialità tra i cittadini nativi e i migranti che qui ci vengono a vivere perché gli affitti sono più bassi. Non è che ci sono tensioni, ma visto come la mettono i media abbiamo pensato che è meglio creare occasioni di incontro e qui al Paas anche se non c'è molto spazio c'è la stufa accesa tutto l'inverno.





## Creoli per caso?

Le difficoltà linguistiche possono essere facilitate dall'uso di dizionari, traduttori online, siti web già selezionati in altre lingue, qui da noi soprattutto in arabo. Qui, l'uso di Skype è consentito per comunicare con i parenti e amici all'estero e le web-cam permettono ai migranti di scambiarsi alle volte solo un sorriso. Gli utenti abituali del Paas sono anche i residenti della zona: in maggioranza donne adulte, studenti delle medie inferiori o superiori, operai che cercano di uscire in qualche modo dalla loro condizione di braccia stancate. Così capita spesso, nel dare un aiuto per le ricerche su Internet, di passare dalla ricetta del pane con l'uva alla parafrasi dell'Orlando Furioso o alle pagine di okkupati.it. Molte delle persone tra loro han fatto amicizia, e spesso anche tra utenti usano spedirsi e-mail per passarsi informazioni utili (gli annunci di lavoro per esempio vanno a ruba) oppure biglietti d'auguri, filmati comici, foto, cartoline inviti a feste. Ultimo ma non per ultimo il Paas accoglie i migranti che utilizzano le postazioni internet per leggere e ricercare notizie dei loro paesi, restano volentieri qui, seduti a chiacchierare, trasformando così il piccolo centro in luogo d'incontro tra persone che hanno storie diverse, provenienti da nazioni o regioni italiane diverse, capita anche con i nativi, che si avvicinano in chiacchierate del tipo : "la Toscana è sempre stata una terra di passaggio e quindi un po' creola lo è da sempre!"

## Attenti al topo!

L'avevo saputo per caso da Gianni, il mio vicino. Eravamo a veglia una sera quando mi disse che si era segnato ad un corso per imparare il computer. Era fatto apposta per quelli come noi ed era gratis. L'estate era ormai entrata: ancora non c'era tanto caldo ma le giornate si erano allungate parecchio. Il pomeriggio era sempre più lungo da far passare, e allora... perché no? Comunque fosse andata avrei passato un po' di tempo. E poi, se eravamo tutti attempati, non sarebbe stato strano non capirci niente di quella macchina, il "picci": ormai tutto passava da lì e non saperlo nemmeno accendere mi faceva sentire ancora più vecchio e sorpassato.

Era giovedì, metà pomeriggio. Ci sono andato con Gianni. Abbiamo preso la corriera e siamo scesi in piazza, quella davanti alla stazione: era piena di extracomunitari. In città ormai se ne vedono tanti. Siamo entrati nel portone dove fuori c'era scritto "Paas".

Non credevo mi sarebbe piaciuto il corso. Eravamo 7 in tutto.

Ad insegnarci c'era un ragazzo giovane, simpatico e sorridente. Quando parlava gesticolava sempre, aveva i pantaloni bassi (..doveva essere dimagrito tanto ultimamente) e gli si vedevano le mutande. Ho provato a dirgli di mettersi una cintola ma lui mi ha risposto che quella era la moda.. boh!

"Ora vi spiego quali sono i pezzi del computer che avete davanti" ha esordito. "C'è lo schermo. C'è la tastiera che serve per scrivere: fate conto che è come una macchina da scrivere. E poi c'è il mouse, il "topo", che si guida con la mano e serve per scegliere su quali delle figure che compaiono sullo schermo volete andare, quali volete guardare dentro". Io ho preso il "topo" ma si muoveva male, non mi ci trovavo... "No, Cosimo - mi ha detto lui - il mouse non si tiene per il filo ma devi poggiarci sopra la mano intera e aperta.. così!" E mi ha fatto vedere. "Oh mi' cittino - gli ho detto - come si vede che non sei avvezzo alla campagna ... i topi si prendono per la coda!!"





## Un Paas come nido

Oggi mi sento un po' così... so che è l'ultima lezione di informatica di base alla quale posso partecipare: peccato, stavo imparando tante cose... ma come faccio a portare qui anche il mio bimbo di quattro anni, ora che l'asilo è chiuso? Disturberebbe tutti... Be', a fine lezione avviserò che dalla prossima volta non mi aspettino per cominciare! ...

"Allora ci vediamo giovedì prossimo", ci saluta gentilmente l'operatore che anche oggi ci ha ripetuto mille volte quello che non capivamo.

Mi faccio coraggio e dico: "Io non verrò più: il mio bimbo domani finisce l'asilo e non so a chi lasciarlo, e qui disturberebbe tutti..."

Dal fondo della sala si alza una voce: "Non disturba affatto: verrò io un'ora prima e lo farò giocare con il mio, a patto che tu ti fermi un'ora in più dopo il corso e lo farai giocare con il tuo! Così tutte e due potremo continuare con le nostre attività" E' una ragazza che ha iniziato a frequentare il centro qualche mese prima di me e ora sta seguendo il corso avanzato: lei sì che ha capito come funziona qui... anche in città i problemi si possono condividere e risolvere insieme!

## Viaggi virtuali e nonni reali

Ora ho capito perché mio nipote passa ore davanti al computer... internet è davvero interessante... e si trova qualsiasi tipo di informazione!

E' vero, bisogna stare attenti e magari sapere anche un po' di inglese, ma per fortuna qui al Paas c'è sempre qualcuno che mi spiega quello che non capisco.

Chissà dove sarebbe andato a finire mio nonno, che ha avuto una vita così avventurosa, se avesse potuto prenotarsi gli aerei on-line! Certo non sarebbe stato qui a patire questo freddo umido di fine novembre...

A proposito, non vi ho raccontato che cosa ho scoperto: fino alla scorsa settimana sapevo solo che il mio nonno paterno era andato, come tanti, a cercare fortuna in America e non era più tornato, ma non sapevo dove fosse andato... Non ci crederete, ma io, ultraottantenne di provincia, sono riuscito a ricostruire, grazie a internet, le tappe di mio nonno in America: come ho fatto? Semplice: il portale giusto, un po' d'inglese... e mi sono sentito come se fossi in Florida con lui!

## Quattro amici al Paas

L'operatore che ha seguito da vicino questa vicenda si commuove sempre quando la racconta ...

Un ragazzo straniero non si trova bene in Italia, dice che non ha amici, che la gente lo guarda con diffidenza, che tutti lo evitano... e alla fine decide di non uscire più di casa, tanto ci pensa il suo babbo a lavorare anche per lui: dodici ore al giorno su e giù per i ponteggi sono appena sufficienti a campare una famiglia, ma il giovane non ha pretese, nemmeno gli servono un paio di jeans e una maglietta per uscire!

Un giorno, per caso, il ragazzo viene a sapere che vicino a casa c'è un Paas e che lì ci sono molti ragazzi stranieri come lui: anche se controvoglia, e solo per far piacere ai suoi, decide di andarci... tanto una delusione in più o in meno a questo punto non fa né





caldo né freddo! Ma... altro che delusione! Sapete come è andata a finire? Il giovane ora è un assiduo frequentatore del centro: nel paesino ha trovato amici di tutte le nazioni e la cosa che più gli piace è poter aiutare i suoi connazionali appena arrivati a cercare lavoro e a imparare l'italiano... peccato che, adesso che anche lui ha trovato un impiego, il tempo da dedicare agli altri sia sempre poco... con tutto quello che in precedenza era stato sprecato c'è da mangiarsi le mani!

## Un computer per tutti

Un sabato mattina molto tranquilla al Paas dell'Associazione... i computer diventano sempre di più degli strumenti familiari da utilizzare per le proprie passioni: A. ha imparato prestissimo come esplorare la rete in cerca di informazioni sulle orchestre di liscio che adora, costringendoci, inevitabilmente, all'ascolto di canzoni sentimentali e lacrimose. A volte si lascia proprio travolgere dalla commozione, lacrimando di fronte allo schermo con un'espressione tristissima! Una volta è passato suo padre e la guardava stupito per la familiarità con cui si destreggiava con tastiera e mouse.

G. quando arriva prende entusiasticamente "possesso" del computer, mettendo sul desktop le sue immagini preferite, cercandosi la sedia più comoda e protestando vivamente quando ogni giorno il mac viene riportato alle sue condizioni precedenti, ma con il tempo sta imparando e si sta adattando alle regole del Paas e alla corretta condivisione di uno spazio comune.

Difficile però fargli capire che quando ride di fronte allo schermo per qualcosa che lo diverte, utilizza sempre un tono davvero troppo alto, a causa del suo problema di ipoacusia. A. alterna il suo tempo tra lunghe ricerche sulla sintomatologia delle psicosi e il vecchio giochino "puzzle bubble"... ma ultimamente, motivata dal lavoro al laboratorio di ceramica, la vedo esplorare siti per cercare immagini da utilizzare per le sue creazioni.

M. è diventata così pratica nell'uso di Word da essere in grado di aiutare gli altri a trovare sulla tastiera le maiuscole e i simboli più nascosti.

P. ha invitato i suoi confratelli mormoni ad utilizzare il Paas per comunicare con le famiglie lontane, in America. Arrivano sempre tutti insieme, vestiti di tutto punto e tutti uguali, silenziosissimi e gentili, suscitando spesso la curiosità dei soci che chiedono loro notizie sulla loro religione, un po' in soggezione.

Anche A., che sta facendo un periodo di inserimento lavorativo nel ristorante tramite l'Ufficio di Esecuzione Penale Esterna, ha la possibilità di comunicare con gli amici in Albania. Arrivano studenti o lavoratori che hanno bisogno di dare un'occhiata alla posta elettronica, perché non hanno la possibilità di avere una connessione a casa.

C. ha scritto su questi computer dei bellissimi articoli per il giornale dell'Associazione, cercando di comunicare tutta la forza che serve per lottare per guarire dalla malattia mentale, per trasmettere a tutti la speranza reale del fatto che star meglio e recuperare l'autonomia della propria vita è possibile.





## 7. Mappa dei Paas







## Sistemi Informativi Georeferenziati della Regione



## PUNTI DI ACCESSO ASSISTITO AI SERVIZI

 Mostra tutti i Paas

 ▼ Paas per Tipologia
 

- Centro Anziani
- Centro Giovani
- Biblioteca
- Parrocchia
- Circolo
- Pubbliche Assistenze/Misericordie
- Pro-loco
- Altro
- Informagiovani
- Altre sedi Associazioni
- Uffici Turistici
- Altre sedi Comunali

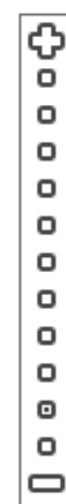
Risultato della ricerca : 219

[annulla](#)

Arezzo

zoom

- arezzo - paas n. 174
- arezzo - paas n. 178
- arezzo - paas n. 179
- capolona - paas n. 237
- caprese michelangelo - paas n. 155
- castelfranco di sopra - paas n. 232
- castiglion fibocchi - paas n. 86
- castiglion fiorentino - paas n. 189
- civitella in val di chiana - paas n. 29





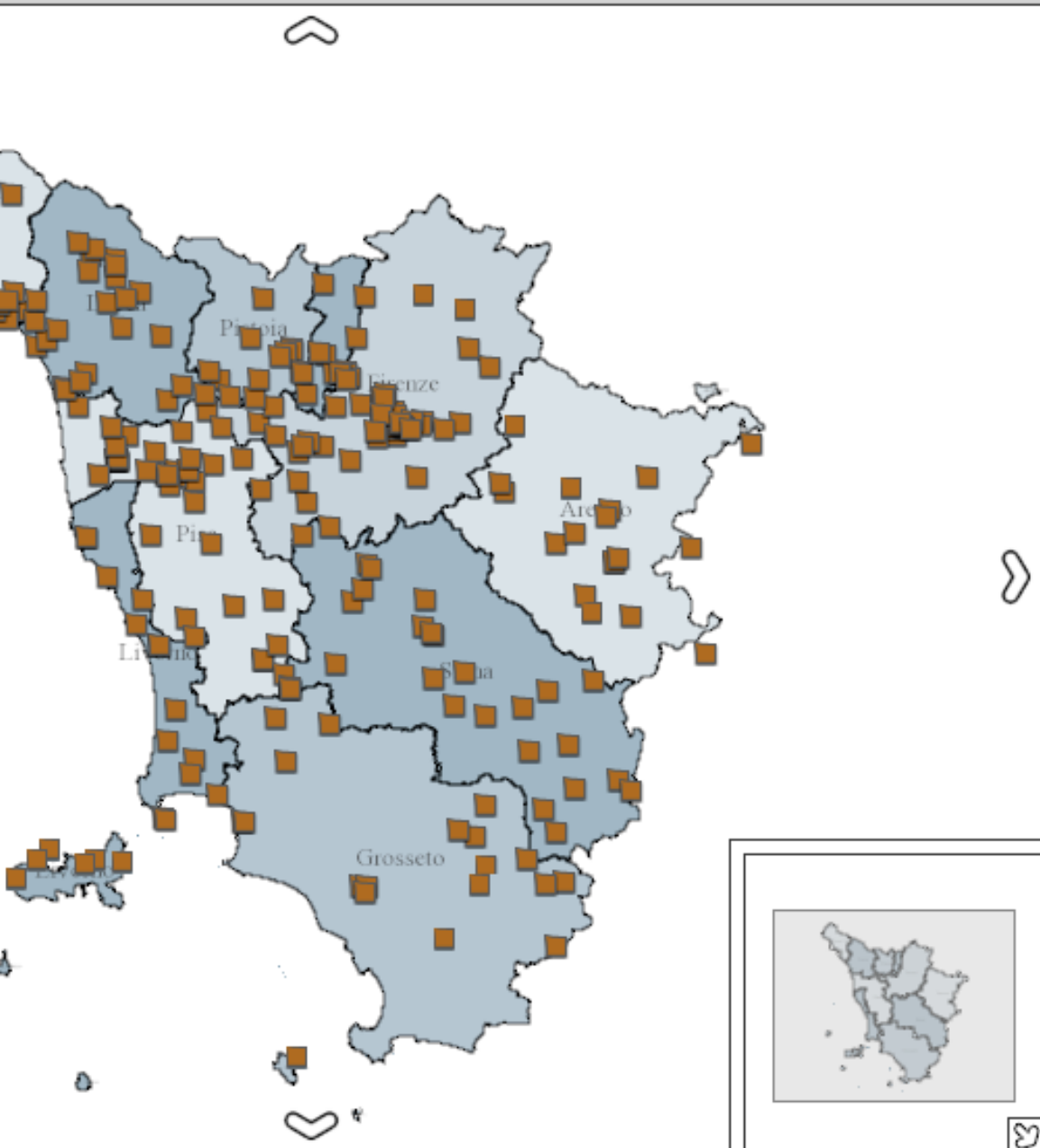
Vai



Toscana

Scala: 1:2000000

E: 1487501 , N: 4946895





## 8. Elenco dei Paas

### Provincia di Arezzo

AREZZO	Corso Italia, 205	PAAS n.174
	Via Leone Leoni, 18	PAAS n.175
	Via Pier Luigi da Palestrina, 18 A	PAAS n.178
	Via Guido Monaco, 48	PAAS n.179
CAPOLONA	Via Vittorio Veneto, 37	PAAS n.237
CAPRESE MICHELANGELO	Via Capoluogo, 46	PAAS n.155
CASTELFRANCO DI SOPRA	Via Palestro, 7	PAAS n.232
CASTIGLION FIBOCCHI	Via del Fosso, 5	PAAS n.86
CASTIGLION FIORENTINO	Corso Italia, 66	PAAS n.189
CIVITELLA IN VAL DI CHIANA	Via delle Scuole, 7	PAAS n.28
CORTONA	Via Mazzini, 43	PAAS n.242
LATERINA	Corso Italia, 59	PAAS n.181
MARCIANO della CHIANA	Piazza Fanfulla, 4	PAAS n.
MONTEMIGNAIO	Via Pieve, 45	PAAS n.
MONTERCHI	Via Piero della Francesca, 64	PAAS n.236
MONTE SAN SAVINO	Piazza Gamurrini	PAAS n.56
PIAN DI SCO	Via Roma, 50	PAAS n.365
SANSEPOLCRO	Via delle Campane, 15	PAAS n.149
SESTINO	Via Marche	PAAS n.151
SUBBIANO	Via Verdi, 3 B	PAAS n.223
TALLA	Via Verdi, 21	PAAS n.

### Provincia di Firenze

BAGNO A RIPOLI	Piazza Spinello, 9/10 – Località Grassina	PAAS n.18
BARBERINO DI MUGELLO	Viale della Repubblica, 24	PAAS n.329
BORGO SAN LORENZO	Piazza Dante Alighieri, 33	PAAS n.374
CAMPI BISENZIO	Piazza Matteucci, 11	PAAS n.22
CAPRAIA E LIMITE	Via Allende, 152	PAAS n.125
	Piazza VIII Marzo, 9	PAAS n.311
CASTELFIORENTINO	Via Giulio Masini, 117	PAAS n.6
CERRETO GUIDI	Via Provinciale Francesca, 128	PAAS n.159
	Via Vittorio Veneto, 5	PAAS n.345
CERTALDO	Via Felice Cavallotti, 2	PAAS n.7
DICOMANO	Piazza della Repubblica, 28	PAAS n.29
EMPOLI	Via Senese Romana, 52	PAAS n.97
	Via Guido Rossa, 1	PAAS n.98
	Via Camillo Benso Cavour, 32	PAAS n.99
	Via Muecci, 67	PAAS n.306
FIRENZE	Via Giano della Bella, 22	PAAS n.263
	Via Ricasoli, 22	PAAS n.264
	Via S. Antonino, 20	PAAS n.265
	Viale Donato Giannotti, 13 15	PAAS n.267
	Via Bronzino, 117	PAAS n.268
	Largo Michele Liverani, 19	PAAS n.269





	Via Palazzuolo, 8	PAAS n.270
	Via Accursio, 19	PAAS n.272
	Via Attivante, 5	PAAS n.281
	Via dei Serragli, 3	PAAS n.282
	Stradone di Rovezzano, 33	PAAS n.284
	Via Pratese, 48	PAAS n.285
	Via dei Malcontenti, 12	PAAS n.286
	Via Palazzuolo, 10	PAAS n.287
	Piazza Vittorio Veneto, 11	PAAS n.288
	Lungarno Francesco Ferrucci, 12	PAAS n.290
	Via Centostelle, 9	PAAS n.291
	Via Carlo Bini, 5 A	PAAS n.293
	Via Monsignor Leto Casini, 11	PAAS n.340
	Piazza Nicolò Tommaseo, 15	PAAS n.341
	Via dell'Ardiglione, 30 A	PAAS n.342
	Via San Romano, 1 - Settignano	PAAS n.349
	Via dell'Agnolo, 1/D	PAAS n.350
	Piazza Piattellina, 1	PAAS n.351
<b>FIRENZUOLA</b>	Piazza Casini, 1	PAAS n.
<b>FUCECCHIO</b>	Via I Settembre, 43	PAAS n.154
	Via Romana Lucchese, 264	PAAS n.315
<b>GAMBASSI TERME</b>	Via Garibaldi, 7	PAAS n.122
<b>LASTRA A SIGNA</b>	Via Togliatti, 37	PAAS n.375
<b>MONTAIONE</b>	Via Marconi	PAAS n.124
<b>MONTELUPO FIORENTINO</b>	Piazza VIII Marzo, 2	PAAS n.117
<b>PALAZZUOLO SUL SENIO</b>	Piazza Stringhelli, 6	PAAS n.
<b>PONTASSIEVE</b>	Via di Rosano, 17	PAAS n.280
<b>SAN GODENZO</b>	Piazza del Municipio, 1	PAAS n.
<b>SAN PIERO A SIEVE</b>	Via de' Medici, 10	PAAS n.224
<b>SCANDICCI</b>	Via Roma, 166	PAAS n.316
	Piazza Piave, 2	PAAS n.353
	Via di Casellina, 23	PAAS n.62
	Via delle Bagnese	PAAS n.63
	Via Antonio Vivaldi, 55	PAAS n.64
	Via di Torregalli, 13	PAAS n.65
<b>SESTO FIORENTINO</b>	Via Fratti, 1	PAAS n.251
	Via Antonio Gramsci, 560	PAAS n.253
	Piazza Mario Rapisardi, 6	PAAS n.337
<b>VICCHIO</b>	Piazza Don Milani, 6	PAAS n.366

### Provincia di Grosseto

<b>ARCIDOSSO</b>	Piazza Indipendenza	PAAS n.
<b>CASTEL DEL PIANO</b>	Via della Piazza, 2	PAAS n.104
<b>CASTELL' AZZARA</b>	Via Dante Alighieri, 36	PAAS n.212
	Via delle Miniere, 10	PAAS n.310
<b>CINIGIANO</b>	Via del Sassone, 6	PAAS n.214
	Via Ombrone	PAAS n.308
<b>FOLLONICA</b>	Via Roma, 43	PAAS n.219
	Via Giacomelli, 11	PAAS n.221





GROSSETO	Via Giuseppe Mazzini, 73	PAAS n.330
	Via De Nicola, 19	PAAS n.66
	Via Inghilterra, 93	PAAS n.67
	Viale Edmondo De Amicis, 21	PAAS n.68
	Via Danimarca, 11 H	PAAS n.70
ISOLA DEL GIGLIO	Via Vittorio Emanuele, 2	PAAS n.
MASSA MARITTIMA	Via Goldoni, 22	PAAS n.225
MONTEROTONDO MARITTIMO	Via Bardelloni, 74	PAAS n.199
PITIGLIANO	Piazza Fortezza Orsini	PAAS n.26
ROCCALBEGNA	Piazza Guglielmo Marconi, 51	PAAS n.
SANTA FIORA	Via Guglielmo Marconi, 93	PAAS n.2
SEGGIANO	Loc. Pescina - Via Provinciale, 30	PAAS n.194
SCANSANO	Via XX Settembre, 34	PAAS n.
SEMPRONIANO	Via Roma, 34	PAAS n.

### Provincia di Livorno

CAMPIGLIA MARITTIMA	Viale della Fiera, 1	PAAS n.328
	Via Aldo Moro	PAAS n.89
CAMPO NELL'ELBA	Piazza Dante Alighieri, 1 - Località Marina di Campo	PAAS n.
CAPRAIA ISOLA	Via Vittorio Emanuele, 24	PAAS n.
CASTAGNETO CARDUCCI	Via Giuseppe Mazzini, 37	PAAS n.59
CECINA	Piazza della Libertà, 14	PAAS n.144
	Via Vincenzo Bellini, 15	PAAS n.247
LIVORNO	Via degli Asili, 47	PAAS n.50
	Via Pietro Cardini, 8	PAAS n.53
	Via Cecconi	PAAS n.57
	Via Costanza s.n.c	PAAS n.367
	Via Costanza, 21/23	PAAS n.368
	Via Ricci, 1	PAAS n.369
	Via San Giovanni	PAAS n.370
	Via degli Asili, 35	PAAS n.371
	Via San Martino, 39	PAAS n.372
	Piazza F. D. Guerrazzi, 23	PAAS n.373
MARCIANA	Via Santa Croce, 34	PAAS n.
MARCIANA MARINA	Viale Giuseppe Vada, 7	PAAS n.
PIOMBINO	Via Anna Frank, 5	PAAS n.215
	Via Bottaccina, 32	PAAS n.217
	Via della Resistenza, 4 - Località Riotorto	PAAS n.319
PORTO AZZURRO	Lungomare De Gasperi, 31	PAAS n.
PORTOFERRAIO	Via Forni di San Francesco	PAAS n.256
RIO NELL'ELBA	Via Giuseppe Garibaldi, 1	PAAS n.
ROSIGNANO MARITTIMO	Via Mare Mediterraneo, 1	PAAS n.92
	Via Antonio Gramsci	PAAS n.93
SASSETTA	Via Roma, 15	PAAS n.
SAN VINCENZO	Piazza Osvaldo Mischi	PAAS n.361
SUVERETO	Piazza dei Giudici	PAAS n.





## Provincia di Lucca

ALTOPASCIO	Piazza Vittorio Emanuele, 23	PAAS n.27
BARGA	Via Guglielmo Marconi, 25	PAAS n.203
BORGO A MOZZANO	Via Roma, 31	PAAS n.95
CAMPORGIANO	Via Bertolini, 34	PAAS n.25
CAPPANNORI	Via del Marginone	PAAS n.274
	Via di Tiglio	PAAS n.275
	Via Pianacce	PAAS n.276
CAREGGINE	Via Provinciale	PAAS n.32
CASTELNUOVO DI GARFAGNANA	Via FAzzi	PAAS n.1
CASTIGLIONE DI GARFAGNANA	Piazza Vittorio Emanuele	PAAS n.60
COREGLIA ANTEMINELLI	Piazza Anteminelli, 8	PAAS n.88
FABBRICHE DI VALLICO	Via Molino Vecchio	PAAS n.34
FORTE DEI MARMI	Piazza Marconi, 1	PAAS n.202
GALLICANO	Via Serchio, 28	PAAS n.52
MASSAROSA	Piazza della Chiesa, 10	PAAS n.109
	Via Sarzanese, 2338	PAAS n.245
MONTECARLO	Via Roma, 4	PAAS n.317
PIEVE FOSCIANA	Via S.Giovanni, 48	PAAS n.193
SAN ROMANO IN GARFAGNANA	Via degli Studi, 2	PAAS n.128
SERAVEZZA	Via I Maggio, 21	PAAS n.295
	Via del Palazzo, 358	PAAS n.336
VERGEMOLI	Piazza del Popolo	PAAS n.42
VILLA BASILICA	Via Roma, 1	PAAS n.
VIAREGGIO	Via Felice Cavallotti, 97	PAAS n.127
	Via Aurelia, 203	PAAS n.129
	Piazza dell'Orto, 4	PAAS n.130
	Corso Giuseppe Garibaldi, 171	PAAS n.131
	Via Regia, 68	PAAS n.327

## Provincia di Massa Carrara

BAGNONE	Piazza Marconi	PAAS n.3
CARRARA	Via P.Tenerani	PAAS n.169
	Villaggio S.Luca	PAAS n.170
	Via Giovan Pietro	PAAS n.171
	Via Genova	PAAS n.173
COMANO	Via Provinciale Crespino, 2	PAAS n.75
FILATTIERA	Via Santa Maria, 7	PAAS n.
FIVIZZANO	Piazza Giuseppe Garibaldi, 10	PAAS n.198
FOSDINOVO	Via Papiriana	PAAS n.234
LICCIANA NARDI	Piazza del Castello	PAAS n. 228
MASSA	Via della Posta	PAAS n.36
	Via Alberica, 31	PAAS n.38
	Via delle Pinete, 2	PAAS n.40
MONTIGNOSO	Via Corniolo, 76	PAAS n.332
PONTREMOLI	Piazza del Municipio	PAAS n.362
TRESANA	Piazzale 25 Aprile	PAAS n.
ZERI	Località Patigno	PAAS n.231





## Provincia di Pisa

BIENTINA	Via XX Settembre, 60	PAAS n.100
CALCI	Via Provinciale Arnaccio	PAAS n.195
CALCINAIA	Via Garibaldi, 56	PAAS n.261
	Piazza della Repubblica	PAAS n.312
CASALE MARITTIMO	Via del Castello, 133	PAAS n.343
CASCINA	Viale Comaschi, 114	PAAS n.313
	Via Tosco Romagnola, 1921	PAAS n.314
	Via Risorgimento, 40 37	PAAS n.344
	Via Genovesi, 10	PAAS n.83
CASTELNUOVO DI VAL DI CECINA	Via Roma	PAAS n.132
	Località Sasso Pisano	PAAS n.307
	Località Montecastelli Pisano	PAAS n.309
FAUGLIA	Via Roma, 27	PAAS n.163
MONTECATINI VAL DI CECINA	Via Roma, 1	PAAS n.33
MONTESCUDAIO	Via della Madonna, 37	PAAS n.126
MONTOPOLI	Via Guicciardini, 61	PAAS n.
PALAIA	Piazza delle Scuole, 2	PAAS n. 30
PECCIOLI	Corso Matteotti, 55	PAAS n. 35
PISA	Piazza F. Domenico Guerrazzi	PAAS n.180
	Via Livornese, 701	PAAS n.184
	Piazza Toniolo, 4	PAAS n.185
	Via Giovanni Bovio, 48 50	PAAS n.186
	Corso Italia, 156	PAAS n.188
	Via delle Belle Torri, 8	PAAS n.346
	Via Fiorentina, 46a	PAAS n.376
POMARANCE	Piazza Leopolda, 10	PAAS n.320
	Piazza Buozzi, 2 - Montecerboli	PAAS n.321
	Via della Chiesa, 1 - Montecerboli	PAAS n.322
	Via Gramsci, 29	PAAS n.96
	Centro polivalente l'Agresto, 72	PAAS n.364
PONSACCO	Via Nazario Sauro, 34	PAAS n.157
PONTEDERA	Piazza Enrico Berlinguer	PAAS n.111
RIPARBELLA	Piazza Matteotti, 18	PAAS n.123
SAN GIULIANO TERME	Via Lenin, 95	PAAS n.226
	Largo P. Shelley, 28	PAAS n.227
SAN MINIATO	Via Balconevisi	PAAS n.357
SANTA CROCE SULL'ARNO	Corso Giuseppe Mazzini, 127	PAAS n.119
SANTA MARIA A MONTE	Piazza della Vittoria, 47	PAAS n.12
TERRICCIOLA	Corte del Testa, 66	PAAS n.94
VECCHIANO	Via Manin, 2	PAAS n.105
VICOPISSANO	Piazza della Repubblica	PAAS n.192
VOLTERRA	Via Roma, 12	PAAS n.161





## Provincia di Pistoia

CUTIGLIANO	Viale Dante Alighieri, 1	PAAS n.363
LARCIANO	Via Giacomo Puccini, 115 C	PAAS n.113
MARLIANA	Via Montagnana	PAAS n.303
MASSA E COZZILE	Via Giusfredi, 7	PAAS n.
MONSUMMANO TERME	Via Sereno Romani, 12	PAAS n.118
	Via Caduti di Nassirya, 87	PAAS n.243
MONTALE	Via Gaspare Spontini, 48	PAAS n.360
PESCIA	Via Sismondi	PAAS n.248
PISTOIA	Via dei Macelli, 11	PAAS n.134
	Via Giovanni Da Verrazzano	PAAS n.135
	Via Aldo Capitini	PAAS n.137
	Via Nazario Sauro, 289	PAAS n.142
	Via Padre Giovanni Antonelli, 305	PAAS n.347
	Via Fiorentina, 561	PAAS n.348
PITEGLIO	Via Casa Nuova, 16	PAAS n.
PONTE BUGGIANESE	Via della Libertà, 85	PAAS n.250
QUARRATA	Via Fiume, 53	PAAS n.5
SAMBUCA PISTOIESE	Località Castello di Treppio	PAAS n.205
SAN MARCELLO PISTOIESE	Via Borgo Freddo, 27 - Località Maresca	PAAS n.9
UZZANO	Via Aldo Moro, 5	PAAS n.76
	Piazza Anzillotti - Località Santa Lucia Uzzanese	PAAS n.325

## Provincia di Prato

MONTEMURLO	Piazza Don Milani, 2	PAAS n.218
POGGIO A CAIANO	Via Lorenzo il Magnifico	PAAS n.8
PRATO	Via Giotto, 27	PAAS n.20
	Via Roma, 276	PAAS n.78
	Piazza Macelli, 4	PAAS n.323
	Via del Ceppo Vecchio, 7	PAAS n.333
	Via Filippo Corridoni, 11	PAAS n.334
	Via Isidoro Del Lungo, 12	PAAS n.335
	Via Lorenzo da Prato, 17	PAAS n.77
	Via Pomeria, 90	PAAS n.80
	Via Vincenzo Da Filicaia, 34 7	PAAS n.81
VAIANO	Via Mazzini, 21	PAAS n.229
VERNIO	Piazza della Pieve, 1/a - Località Sant'ippolito	PAAS n.197
	Piazza del Comune, 20	PAAS n.326





## Provincia di Siena

ABBADIA SAN SALVATORE	Via Mentana	PAAS n.88
	Via Mentana, 16	PAAS n.378
CASTELNUOVO BERARDENGA	Via di Petroio, 12	PAAS n.79
CASTIGLIONE D'ORCIA	Via IV Novembre, 11 - Vivo d'Orcia	PAAS n.358
CETONA	Piazza Garibaldi, 63	PAAS n.158
CHIUSDINO	Via Umberto I°, 1	PAAS n.
COLLE DI VAL D'ELSA	Via Bologna	PAAS n.71
	Via Oberdan	PAAS n.72
MONTALCINO TORRENIERI	Via Romana, 56 - Località Torrenieri	PAAS n.156
MONTEPULCIANO	Viale Elio Bernabei	PAAS n.222
MONTERIGGIONI	Località San Martino	PAAS n.
MONTERONI D'ARBIA	Piazzetta del Mulino, 21	PAAS n.139
	Via Corsano Grotti, 790	PAAS n.331
MURLO	Piazza delle Carceri	PAAS n.138
PIENZA	Piazza Nuova, 1	PAAS n.240
POGGIBONSI	Via del Commercio, 32	PAAS n.153
	Via Vallepietra, 18	PAAS n.244
RADICOFANI	Via Flori, 6	PAAS n.196
RADICONOLI	Via Gazzei, 77	PAAS n.152
SAN GIMIGNANO	Località Ugnano	PAAS n.377
SAN GIOVANNI D'ASSO	Piazza Gramsci, 1	PAAS n.359
SAN QUIRICO D'ORCIA	Piazza Chigi, 2	PAAS n.120
SARTEANO	Corso Garibaldi, 9	PAAS n.74
SIENA	Via Vallerozzi, 10 14	PAAS n.338
	Via Bernardo Tolomei, 7	PAAS n.339
SINALUNGA	Via Cassia, 33	PAAS n.324
	Via Curtatone - Antiquarium comunale	PAAS n.298
SOVICILLE	Piazza Marconi, 1	PAAS n.
TREQUANDA	Via Mario Maresca, 11	PAAS n.90

