

SCHEDA DI RILEVAZIONE DELLE ESPERIENZE

(DESCRIZIONE DI BUONE PRATICHE)

NOME PROGETTO/ESPERIENZA

**PAAS- Punti di Accesso Assistito ai Servizi online in Toscana**

SINTESI

I PAAS sono nati (2005/2006) come attuazione alla Legge regionale n 1/2004 , in garanzia del diritto di accesso di tutta la cittadinanza alla rete e alla società dell'informazione, con l'obiettivo di **abbattere il divario digitale e promuovere i servizi online delle PA**. Il progetto, conclusa la prima fase sperimentale nel 2010, **dall'aprile 2013** è in fase di rilancio (Rete dei PAAS 2.0) con una nuova mappatura di punti a seguito di nuovo accreditamento.

I PAAS, gestiti insieme da Associazioni e Enti locali, sono una rete di punti che offrono un servizio gratuito in un luogo aperto ai cittadini dotato di strumentazione, risorse tecnologiche e telematiche, secondo un orario settimanale preferibilmente diverso (**prefestivo e serale**) dal normale orario d'ufficio.

L'intervento/servizio Paas è **assistito** da un **operatore volontario** con funzioni **di facilitatore** nell'uso delle tecnologie e nella navigazione. Il cittadino può accedere ai servizi online, avere formazione sulle tecnologie, assistenza e orientamento nell'accesso ad internet.

Il PAAS non è uno sportello nuovo, ma si va a collocare in **sedi associative, o comunali** , già molto frequentate con forte **vocazione inclusiva**. Il PAAS è un servizio pubblico che si distingue da un internet point per identità, funzione e obiettivi.

OBIETTIVI

Due sono gli obiettivi prioritari con relative funzioni caratterizzanti:

- 1) **Qualificare la domanda** di accesso alla rete, **ampliando le competenze digitali dei cittadini, alfabetizzando** coloro che **non hanno conoscenze digitali (fasce deboli)**, o coloro che soffrono di un divario digitale di secondo livello; favorire l'accesso alle tecnologie e ai contenuti veicolati in rete, garantendo il rispetto del **diritto** prioritario di **cittadinanza digitale**, diritto di accesso alla rete per tutti senza estromettere la popolazione economicamente, culturalmente, socialmente svantaggiata, che rischia ancora oggi l'esclusione dal mondo digitale (ICT);
- 2) **Diffondere** e promuovere **l'offerta dei servizi online** per i cittadini che le Pubbliche Amministrazioni stanno realizzando sulla rete, **facilitando** e sostenendone l'accesso, **orientando** gli utenti, **mediando** rispetto ai contenuti e alle interfacce

I principali destinatari dell'iniziativa per la rimozione del divario digitale sono, come naturale pensare, le fasce più deboli della cittadinanza e gli utenti di età avanzata, come anche confermato dalle statistiche annuali ISTAT in materia.

Al fine di ottenere una maggiore penetrazione locale del progetto e una maggiore efficacia nel

raggiungimento degli obiettivi sopra indicati, la Regione Toscana ha sostenuto, tramite bandi e successivi cofinanziamenti per i soggetti aggiudicatari, iniziative progettuali per lo sviluppo di specifiche iniziative derivanti dalle esigenze locali (formazione, attività di coinvolgimento utenti, attività di promozione e animazione, miglioramento tecnologico, etc).

Lo sviluppo del progetto, dal punto di vista quantitativo, ha sempre tenuto conto di:

- numero di Comuni con Paas aperti
- numero di Paas aperti
- numero di Associazioni coinvolte
- numero di operatori attivi
- numero di utenti
- numero di accessi
- attività realizzate all'interno di ogni area a supporto del progetto
- report degli animatori territoriali (contatti, incontri, formazioni, verifiche, mailing list, etc.)
- verifiche del db regionale e suoi aggiornamenti

## RICADUTE

I Paas, per la loro presenza diffusa sul territorio regionale e per la presenza di assistenza agli utenti, si presentano come uno strumento ottimale per la diffusione su tutto il territorio regionale di nuovi servizi digitali volti alla promozione di nuove forme di partecipazione telematica dei cittadini alla vita sociale e politica regionale e locale (e-participation) e più in generale per l'utilizzo dei servizi di e-democracy che varie amministrazioni stanno realizzando.

I Paas danno risposta alle finalità di cui alla L.R. n. 1/2004 “Promozione dell'amministrazione e della società dell'informazione e della conoscenza nel sistema regionale. Disciplina della Rete Telematica Regionale Toscana”, e in particolare alla promozione dello sviluppo della società dell'informazione e della conoscenza in ambito regionale a fini di progresso sociale e miglioramento della qualità della vita, favorendo la realizzazione personale e professionale nonché forme di cittadinanza attiva e partecipativa.

I Paas operano per rimuovere e prevenire gli ostacoli che di fatto impediscono la piena parità di accesso alle informazioni e alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, tenendo conto in particolare delle situazioni di disabilità, disagio economico e sociale e diversità culturale, attraverso l'educazione all'uso consapevole della Rete e degli strumenti.

## RIFERIMENTI

### Referenti :

**Laura Castellani** /Regione Toscana / responsabile del Settore Infrastrutture e Tecnologie per lo sviluppo della Società dell'Informazione/dirigente responsabile

Email: [laura.castellani@regione.toscana.it](mailto:laura.castellani@regione.toscana.it)

Indirizzo: Regione Toscana PAL A - VIA DI NOVOLI 26 - 50127 FIRENZE

Telefono: 055438-3373

**Alessandra Nencioni** /Regione Toscana / responsabile P.O. / Coordinamento progetto PAAS-Punti di Accesso Assistito ai Servizi in rete della P.A

Email: [alessandra.nencioni@regione.toscana.it](mailto:alessandra.nencioni@regione.toscana.it)

Telefono: 055 438-3213

**Nome e riferimenti del compilatore della scheda : Nencioni A.**

---

**DETTAGLI**

**Partnership multistakeholder**

sì  no

**Partner**

*ANCI Toscana*, ha fatto parte della *Cabina di Regia* insieme alle rappresentanze del terzo Settore, rappresentanze degli altri EE.LL e la direzione di RTRT  
Attualmente fa parte insieme a Regione Toscana del *Gruppo di Coordinamento regionale* del progetto e del gruppo di Animatori territoriali

***Animatori Territoriali (uno per provincia):*** Sono soggetti principalmente provenienti dal mondo del volontariato, coinvolti nelle attività di organizzazione e animazione del progetto per la loro conoscenza di enti e associazioni locali e delle varie problematiche emergenti, costituiscono il collante territoriale, elemento di continuità territoriale e temporale tra le associazioni, istituzioni, territorio locale e Regione Toscana.

***Enti Locali:*** sono responsabili rispetto alla Regione Toscana dei Paas attivati nel proprio territorio, ne formalizzano l'apertura e la chiusura e stipulano accordi con le associazioni di volontariato per la gestione dei Punti.

***Associazioni:*** gestiscono, in accordo con il Comune, i Paas: ne coordinano le attività, i progetti, promuovono la Rete e propongono iniziative di animazione

Al momento, oltre al rilancio della Rete attraverso l'avviso di accreditamento (Paas 2.0), sono in fase di sviluppo accordi con Patronati e CAF, scuole e presidi locali per creare nuove sinergie progettuali e ampliamento della rete dei punti sui territori.

**Accordo quadro tra i partner**

sì  no

Protocolli d'intesa Regione Toscana – ANCI Toscana

domande di accreditamento inoltrate dagli Enti e dalle Associazioni in Regione Toscana

accordi specifici tra Enti Locali e Associazioni di volontariato, cooperative: convenzioni, contratti di servizio stipulati direttamente dai soggetti locali (non gestiti direttamente da Regione Toscana)

**Obiettivi di dettaglio**

In generale il progetto nella fase di partenza intendeva :

- Garantire il diritto di cittadinanza digitale.
- Garantire l'accesso alle informazioni al maggior numero possibile di cittadini, rimuovendo ogni forma di divario che impedisce, o ostacola l'accesso alla rete e alle informazioni .
- Favorire la visibilità, la diffusione e l'accesso ai servizi telematici delle amministrazioni

pubbliche.

- Garantire il diritto di partecipazione e dove possibile di co-progettazione.
- 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.

Oggi nella fase di rilancio del progetto presentiamo alcuni degli obiettivi più specificatamente:

- Diffondere la Rete dei punti sui tutti i 287 comuni puntando su una maggiore qualificazione.
- Creare una maggiore riconoscibilità dei servizi offerti e della funzione de i punti PAAS (diffusione dei bollini x servizio e maggiore diffusione logo dei Paas).
- Potenziare in modo sistematico la diffusione dell’offerta dei servizi on line delle P.A.
- Potenziare la conoscenza e la diffusione di sistemi di accesso sicuro, si veda TS- CNS.
- Ampliare nella scelta delle sedi un maggior numero di tipologie differenziate,dalle sedi già sperimentate circoli, centri anziani,centri giovani, proloco, centri polivalenti, biblioteche, ambulatori o varie sedi associative e comunali, l’ intervento potrà estendersi anche ad altre strutture non precedentemente presenti nella prima fase del progetto, vedi ad esempio le scuole.
- Standardizzare l’attività e l’offerta minima dei servizi di base garantendo negli orari stabiliti migliori livelli qualitativi, pur salvaguardando specificità locali e know how dei soggetti gestori.
- Far emergere le eccellenze che si sono sviluppate all’interno della Rete dei Paas.
- Garantire l’apertura di almeno 100 punti Paas nei piccoli comuni tra i 135 comuni sotto i 5.000 abitanti e nelle aree montane o svantaggiate.
- Aumentare su ogni sede gli interventi mirati di alfabetizzazione informatica di base
- Qualificare e fidelizzare gli operatori Paas come facilitatori digitali competenti migliorando le relazioni tra comunità e favorendo esperienze europee e internazionali.
- Replicare interventi di partecipazione quali il Townmeeting e potenziare azioni di co-progettazione:
- incentivare lo scambio generazionale e la partecipazione dei giovani in qualità di formatori attivando un sistema di crediti
- Sperimentare interventi di sostegno ai Paas utilizzando anche il Servizio Civile
- Favorire azioni di animazione e socializzazione.
- Potenziare la Rete dei Paas nelle sue specificità infrastrutturali, ma anche nella sua identità di comunità e di Rete.
- Sviluppare progetti mirati e sperimentali in tema di divario digitale, di ottimizzazione risorse, di ampliamento competenze.
- Sperimentare interventi che si impattano sulla consapevolezza dell’uso della strumentazione e sulla modificazione delle relazioni interpersonali.
- Sperimentare interventi di ricambio della strumentazione anche implementando esperienze di trashware.

- Implementare il monitoraggio sul tipo di servizio promosso e sulla tipologia di utenza

Sono stati realizzati nel periodo 2010-2013 diversi strumenti web a supporto della Rete (web radio, blog tematici, video), esperienze tecniche e tecnologiche di recupero materiale informatico, servizi specifici legati ai bisogni dei singoli territori (pagamenti on-line in territori senza uffici postali e bancari, accordi con farmacie per l'invio on-line delle ricette e organizzazione della consegna dei farmaci in territori senza presidi medico-farmaceutici). Inoltre, la Rete è stata presente all'interno di festival ed eventi (regionali, nazionali ed internazionali) al fine di diffondere e ampliare la conoscenza della Rete e la frequentazione dei singoli presidi Paas.

### **Destinatari:**

- Obiettivo raggiungere **50.000 utenti l'anno.**

#### **Tipologia di SEDI da cui si evince utenza prevalente:**

Circoli: **48**

Centri Polivalenti : **6**

Biblioteche: **47**

Centri Anziani: **25**

Centri Giovani: **20**

Informagiovani: **8**

Pubbliche Assistenze/Misericordie: **22**

Sedi Comunali (altre tipologie): **20**

Sedi Associazioni (altre tipologie): **16**

Pro loco: **9**

Uffici Turistici: **4**

Parrocchie / Oratori: **2**

Altro: **14**

Non classificate: **38**

#### **Tipologia di utenti**

Anziani

Giovani

Cittadini in cerca di occupazione

Donne

Migranti

Cittadini in genere

Il sistema di monitoraggio adottato da Regione Toscana consente agli operatori di registrare gli utenti attraverso un codice identificativo (numero progressivo); non vengono raccolte in automatico dal sistema regionale ulteriori informazioni sull'utente (età, sesso, nazionalità, grado di istruzione, necessità di navigazione in rete, etc.).

Tali informazioni possono essere fornite volontariamente dall'utente a fine navigazione, attraverso un questionario da compilare on-line (form on-line). Spesso però, data la volontarietà della compilazione, questa fase viene by-passata e al momento non è possibile fare una statistica attendibile sulla tipologia di utenti.

Poiché al momento è aperto l'avviso di accreditamento per la Rete dei Paas 2.0 ed è in fase di revisione il db regionale, è possibile disporre di soli dati parziali.

Nel prossimo futuro, si potrà prevedere di studiare un sistema di monitoraggio che consenta l'elaborazione di statistiche ulteriori.

*Identificare i destinatari dell'iniziativa in termini di tipologia, numerosità, e coinvolgimento previsto nella durata dell'iniziativa (in totale, per percorso, per anno)*

### Altri destinatari

### Progetto

<b>Localizzazione del progetto</b>	Toscana
<b>Regione: Provincia/e: Comune/i:</b>	Diffusione sulle 10 province
<b>Principali fasi del progetto</b>	<p><u>Accreditamento</u> – fase preliminare di presentazione da parte di Enti e Associazioni della domanda di partecipazione alla Rete, nel rispetto dei requisiti minimi di qualità e servizio L'obiettivo è di avere nel 2014 almeno 150 punti accreditati e aperti sul territorio regionale, per eventualmente allargare la Rete nel biennio successivo Inoltre, si vogliono coinvolgere nel progetto organizzazioni e associazioni di carattere nazionale</p> <p><u>Formazione</u> – organizzazione da parte di Regione Toscana e degli animatori territoriali di corsi di formazione o sessioni formative rivolte a funzionari e operatori Paas per un allineamento delle conoscenze di base dei contenuti della Rete e per il corretto utilizzo degli strumenti messi a disposizione da Regione Toscana L'obiettivo è di formare nel 2014 gli operatori per ciascun punto che ha presentato domanda di accreditamento e almeno un funzionario per ciascun Ente che ha presentato domanda o ha sostenuto la candidatura delle associazioni del proprio territorio</p> <p><u>Avviamento</u> – inserimento del Paas che ha presentato domanda all'interno della Rete regionale, avvio delle attività dichiarate in fase di accreditamento da parte del Paas e mantenimento delle stesse nel tempo L'obiettivo è di attivare nel 2014 almeno due corsi di alfabetizzazione di base per ciascun Paas che ha presentato domanda di accreditamento</p> <p><u>Promozione servizi</u> – attività di animazione mirate alla promozione dei servizi in rete locali, regionali e nazionali all'interno della Rete dei paas, attraverso lo sviluppo di iniziative ideate e sviluppate dagli operatori L'obiettivo è di incrementare l'utilizzo dei servizi in rete, attraverso la promozione degli stessi tra gli utenti Paas</p> <p><u>Sviluppo progetti mirati</u> – sviluppo di idee progettuali a livello locale, interterritoriale o regionale per far fronte</p>

PIANO NAZIONALE “CULTURA FORMAZIONE E COMPETENZE DIGITALI

	<p>alle esigenze di animazione della comunità locale che si vuole coinvolgere nelle iniziative dei Paas L'obiettivo è incrementare l'utenza Paas attraverso azioni mirate</p>
<b>Principali risultati</b>	<p>Oltre agli indicatori e alle informazioni già individuate rispetto ai risultati numerici di progetto, nella fase di accreditamento attualmente aperta, i <b>dati aggiornati a marzo 2015</b> sono i seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 135 punti Paas con domanda di accreditamento spedita correttamente</li> <li>• 22 Paas che hanno inserito la domanda on-line ma non hanno ancora concluso la procedura</li> <li>• 26 Paas che hanno espresso interesse a partecipare e sono in fase di inserimento della domanda</li> </ul> <p>E' inoltre in fase di avvio il processo di coinvolgimento di altri soggetti che ancora non fanno parte della Rete:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Scuole e Università</li> <li>› Sindacati</li> <li>› Patronati/CAF</li> <li>› Altri sportelli al cittadino</li> </ul>
<b>Benefici</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consentire ai cittadini di superare il divario digitale attraverso percorsi di navigazione assistita da operatori volontari</li> <li>• Consentire ai cittadini l'accesso ai servizi in rete con navigazione gratuita e assistita</li> <li>• Formazione della cultura della cittadinanza digitale e dei diritti digitali del cittadino</li> <li>• Possibilità di partecipazione attiva alla vita della comunità della Rete</li> </ul>
<b>Sito web</b>	<a href="http://www.regione.toscana.it/paas/">http://www.regione.toscana.it/paas/</a>
<b>Documentazione disponibile</b>	<p>La pubblicazione “Paas, la rete è per tutti”, ora disponibile solo in formato .pdf, è disponibile all'indirizzo: <a href="http://www.e.toscana.it/e-toscana/resources/cms/documents/paas_la_rete_per_tutti.pdf">http://www.e.toscana.it/e-toscana/resources/cms/documents/paas_la_rete_per_tutti.pdf</a> All'indirizzo <a href="http://www.e.toscana.it/e-toscana/it/doc_cittadini.wp.jsessionid=33BA84ADECD46F929BF85144B75174A7">http://www.e.toscana.it/e-toscana/it/doc_cittadini.wp.jsessionid=33BA84ADECD46F929BF85144B75174A7</a> sono disponibili i seguenti documenti: Spot radiofonico Documentazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• I Paas – Strumenti di mediazione ai servizi on line in ottica di riduzione del digital divide</li> <li>• Cosa è il Paas? (e la relativa traduzione in inglese What is a Paas?)</li> <li>• Assisted Access Points to Services in Tuscany</li> <li>• Scheda sui Paas</li> <li>• Cos'è la rete dei Paas</li> <li>• Regolamento quadro</li> <li>• Censimento attività nei punti</li> <li>• Trattamento dati personali (versione italiano e</li> </ul>

	<p>inglese)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Censimento Paas</li> <li>• Distribuzione delle sedi per densità abitativa</li> <li>• Indagine campionaria “Le famiglie Toscane e Internet” Marzo-Aprile 2003</li> <li>• Indagine sulle famiglie “Aspetti della vita quotidiana” anno 2006-2007</li> <li>• Il numero del periodico Aut&amp;Aut con l'articolo sul Paas Day</li> <li>• Materiali di Anci Toscana per la promozione dei Paas</li> <li>• Risorse web dei ministeri</li> <li>• Presentazione in italiano e in francese “La rete dei Paas” all'incontro Cyber-base 2010</li> </ul> <p>All'indirizzo <a href="http://www.e.toscana.it/e-toscana/it/paas.wp">http://www.e.toscana.it/e-toscana/it/paas.wp</a> sono disponibili dei video sui Paas</p> <p>All'indirizzo <a href="http://www.regione.toscana.it/paas/">http://www.regione.toscana.it/paas/</a> è disponibile varia documentazione:          PAAS – Scheda informativa          PAAS – Regolamento quadro          PAAS – Strumenti di comunicazione          PAAS – Flyer 2010          PAAS – Pieghevole 2010          Logo in vari formati          Audio Spot radiofonico</p> <p>All'indirizzo <a href="http://www.regione.toscana.it/agendadigitale/documenti/normativa">http://www.regione.toscana.it/agendadigitale/documenti/normativa</a> tra i contenuti è disponibile il <b><u>Programma Regionale per la promozione e lo sviluppo dell'amministrazione elettronica e della società dell'informazione e della conoscenza nel sistema regionale 2012-2015</u></b></p> <p>Documentazione su alcuni progetti a cui si è collaborato:          “progetti collegati” <a href="http://www.e.toscana.it/e-toscana/it/progetti_paas.wp;jsessionid=CA56B4AF4FB5B5E326ADF130ED8B55A9">http://www.e.toscana.it/e-toscana/it/progetti_paas.wp;jsessionid=CA56B4AF4FB5B5E326ADF130ED8B55A9</a>          e “sottoreti tematiche” <a href="http://www.e.toscana.it/e-toscana/it/sottoreti_tematiche_1.wp">http://www.e.toscana.it/e-toscana/it/sottoreti_tematiche_1.wp</a></p>
--	---

**Contenuti dell’iniziativa formativa in relazione al tema delle competenze digitali**

Gli operatori dei Paas e i referenti istituzionali e associativi vengono periodicamente formati e aggiornati dagli animatori territoriali per quanto riguarda le innovazioni relative ai servizi on line.  
 Oltre a questo, gli operatori dispongono di moduli formativi di approfondimento del ruolo di



facilitatore/mediatore digitale attraverso le formazioni erogate direttamente da Regione Toscana o da soggetti incaricati.

I contenuti spaziano dalla formazione di una cultura digitale, agli specifici servizi posti in essere dagli Enti e dalle Istituzioni (Carta Nazionale dei Servizi/Tessera Sanitaria, servizi ad accesso sicuro, servizi on-line delle amministrazioni), all'utilizzo degli strumenti web a disposizione della Rete dei Paas.

Per quanto riguarda gli utenti Paas (cittadini), ogni Paas è chiamato a sviluppare costantemente azioni di alfabetizzazione di base, di soluzione dei problemi specifici relativi alla comunità cui si rivolge, sempre supportato dalla competente presenza degli animatori territoriali.

### **Modalità di erogazione**

All'apertura di un nuovo punto Paas, gli operatori vengono regolarmente formati dagli animatori territoriali su tematiche di accesso, strategie di relazione con l'utenza, modalità di partecipazione attiva e utilizzo degli strumenti. La modalità di formazione viene concordata e sviluppata con i singoli operatori e referenti dei diversi Paas, a seconda del numero di operatori da formare, delle tipologie di utenza e delle specifiche esigenze (sia in termini formativi che organizzativi) dei destinatari della formazione.

La formazione erogata da Regione Toscana avviene invece in aula, previa convocazione agli interessati e successivamente i contenuti della formazione sono pubblicati sul web per consultazioni.

Sul sito web regionale è disponibile tutta la documentazione e manualistica necessaria per il corretto svolgimento delle attività della Rete.

Gli operatori trasferiscono le loro competenze direttamente agli utenti e ai cittadini, avvalendosi anche del supporto degli animatori o di eventuali altri docenti. Ciascun Paas organizza e attua piani di avvicinamento al web e alle TIC sulla base delle necessità della propria comunità.

### **Certificazioni**

(elencare):

### **Politiche/Iniziative nazionali di riferimento**

#### **I Paas e l'agenda digitale**

Agenda digitale europea: Pillar VI: Enhancing digital literacy, skills and inclusion

Agenda digitale italiana: DECRETO-LEGGE 18 ottobre 2012, n. 179 “Ulteriori misure urgenti per la crescita del Paese.” Convertito con L. 221/2012 In vigore dal 7.1.2013

Art. 1 - Attuazione dell'Agenda digitale italiana e documento digitale unificato e finanziamento dell'ISTAT.

Lo Stato, nel rispetto del principio di leale collaborazione con le autonomie regionali, promuove lo sviluppo dell'economia e della cultura digitali, definisce le politiche di incentivo alla domanda dei servizi digitali e favorisce, tramite azioni concrete, l'alfabetizzazione e lo sviluppo delle competenze digitali con particolare riguardo alle categorie a rischio di esclusione, nonché

la ricerca e l'innovazione tecnologica quali fattori essenziali di progresso e opportunità di arricchimento economico, culturale e civili.

Programma regionale per la promozione e lo sviluppo dell'amministrazione elettronica e della società dell'informazione e della conoscenza nel sistema regionale 2012-2015 – L.R. 1/2004:

Ampliare e potenziare le competenze digitali di tutti i cittadini toscani (indipendentemente da età, grado di istruzione e reddito).

Azione 2.4.1 - Consolidamento in Toscana dell'infrastruttura Rete dei PAAS (Punti di Accesso Assistito ai Servizi on line) in quanto terminali ottimali per la diffusione e la fruizione dei servizi on line e dei fascicoli elettronici messi a disposizione dalla PA

Azione 2.4.2 - Rafforzamento e qualificazione del ruolo delle associazioni aderenti alla Rete dei PAAS per garantire maggiore efficienza nell'erogazione del servizio di informazione e per ottenere massima inclusione e penetrazione sociale attraverso interventi formativi mirati

Azione 2.4.3 - Promozione e diffusione di interventi formativi di alfabetizzazione digitale per la cittadinanza da svolgersi nell'ambito della Rete dei Paas

Azione 2.4.4 - Sensibilizzazione e realizzazione di interventi di partecipazione attraverso l'uso di strumenti digitali

Azione 2.4.5 - Rafforzamento delle competenze degli operatori PAAS, promozione e qualificazione sul territorio toscano e nei PAAS della figura di “e\_Facilitator”, mediatore e facilitatore dell'accesso e della corretta fruizione dei servizi e delle informazioni on line, individuando nella rete dei PAAS un luogo prioritario di training

Azione 2.4.6 - Potenziamento dell'operatività di alcuni punti che mostrano particolari necessità di divario digitale locale o uno specifico punto di osservazione ad interesse regionale favorendone anche la caratterizzazione le specificità per luogo, sede, target o utenza

Azione 2.4.7 - Miglioramento della conoscenza dei bisogni locali in ambito di offerta dei servizi online e potenziamento dell'uso e della conoscenza attraverso azioni promozionali e interventi mirati

Azione 2.4.8 - Interventi di testing nei punti PAAS dei principali servizi regionali, anche nell'ambito di digitale terrestre, allo scopo di sviluppare sperimentazioni di progettazione co-creativa di servizi prodotti ed erogati dalle P.A.

### **Politiche di inclusione sociale**

Si ribadiscono le azioni specifiche espresse nel Programma Regionale per la promozione e lo sviluppo dell'amministrazione elettronica e della società dell'informazione e della conoscenza nel sistema regionale 2012-2015 – L.R. 1/2004:

- Azione 2.4.3 - Promozione e diffusione di interventi formativi di alfabetizzazione digitale per la cittadinanza da svolgersi nell'ambito della Rete dei Paas

- Azione 2.4.4 - Sensibilizzazione e realizzazione di interventi di partecipazione attraverso l'uso di strumenti digitali

Il Piano Sanitario e Sociale Integrato Regionale (PSSIR) 2012 - 2015, approvato dalla Giunta Regionale in data 19 dicembre 2011 prevedeva il potenziamento del progetto PAAS (Punti di accesso assistito ai servizi)

Ulteriori azioni di inclusione sociale sviluppate attraverso la Rete dei Paas e attraverso i singoli Paas si rammenta il coinvolgimento nelle attività di animazione locale e mediazione digitale dei volontari del Servizio Civile Regionale, oltre che dei volontari delle Associazioni locali e regionali.

Sono state inoltre create sinergie con altre iniziative di carattere regionale, quali il supporto allo switch-off del digitale terrestre, l'erogazione di informazioni rispetto al progetto regionale GiovaniSì, il supporto alle preiscrizioni scolastiche on-line, il supporto alla stampa del CUD (servizio INPS), l'avvio dei primi punti Ecco Fatto presso i Paas già attivi sul territorio.

### **Eventuali iniziative di sostegno alla carriera**

Tra i diversi servizi di accompagnamento, i Paas sviluppano anche percorsi di ricerca di opportunità occupazionali, compilazione e invio dei curricula, connessione tra domanda e offerta di lavoro attraverso le piattaforme dedicate e gli sportelli istituzionali.

In particolare, sono stati avviati percorsi sperimentali di sinergia con i Centri per l'Impiego Territoriali della Provincia di Firenze per la promozione del servizio domanda/offerta lavoro e per la compilazione on-line della domanda CIG in deroga.

Inoltre, è stato individuato un percorso formativo per riconoscere il profilo professionale di “facilitatore digitale”.

### **Costi**

#### **Costi presunti**

A) Costi di gestione di un punto PAAS sono sempre stati a carico degli enti comunali e delle associazioni e sono ripartibili nelle seguenti voci:

- Costi infrastrutturali (costi di acquisto di apparati ed attrezzature hardware: 3 pc , stampante, 3 lettori smart card; Costi acquisto di software, incluso licenze e servizi)
- Costi operativi (connettività, collegamento internet , per ogni sede: collegamento ADSL a 4Mb, costo ipotizzato per questo collegamento , 40 euro mensile per un totale di 480 euro annue; contratti di servizio e manutenzione: configurazione macchine; attivazione sistemi monitoraggio; configurazione servizi, assistenza hardware e software).
- Costi di logistica (avviamento ,spese relative a sistemazione delle sedi; affitto locali destinati ai PAAS)
- Costi di promozione locale (manifesti, locandine, ecc.)
- Costi di gestionali (consumo materiali come toner e carta; consumi energia elettrica per apertura dei locali e per alimentazione pc con un ipotesi di

spesa per quest'ultimo di 180 euro l'anno; consumi per riscaldamento locali, eventuale rimborsi spese per operatori e/o volontari a vario titolo coinvolti nella gestione dei PAAS;)

Per l'energia elettrica il consumo ipotizzato è 180 euro l'anno per la luce elettrica dei locali e per l'alimentazione pc :  
Consumo di 1 pc per un ora = 250 watt all'ora  
Consumo settimanale di 1 pc X 6 ore settimanali , 250 watt X6 =1,5 Kw

Costo del KW = 0,15 euro

Consumo 3 pc x 1 settimana (6 ore) = 4,5 Kw  $4,5 \times 0,15 = 0,675$

Consumo annuale (52 settimane) x = 35 euro

Per sostenere i costi gestionali a carico degli enti comunali e delle associazioni, Regione Toscana potrebbe sostenere ciascun punto con un finanziamento annuo di 2.000 euro a punto Paas per un totale di 300.000 per ricreare una Rete di 150 punti Paas. Strumento di assegnazione: contratti di servizio con singolo punto , ovviamente a seguito di sottoscrizione di protocolli da parte dei comuni

Ai costi a carico degli enti comunali e delle associazioni vanno aggiunti:

B) Costi di pubblicizzazione e promozione del progetto da valutare sulla base del piano di comunicazione ( costo da definire )

C) Costi generali e di coordinamento (per attività di coordinamento, programmazione , supporto alla stesura testi tecnici e amministrativi, studi di fattibilità, monitoraggio, ecc.,con costo forfettario annuale da stabilire e da articolare in accordo con il personale regionale, ipotizzabile in 50.000 euro per circa 200 giornate uomo/anno per attività di animazione, formazione, controllo, svolte dai 10 animatori territoriali provinciali. (costo unitario animatore: 1 giorno = 250 euro comprensivo di rimborso spese)  
Sarebbe auspicabile in futuro un incremento delle attività per 600 giornate all'anno.  
Strumento di assegnazione: richiesta di offerta (Mepa)

D) costi gestionali per manutenzione db e sviluppo nuovo monitoraggio risorse da definire

Oltre ai costi necessari per il progetto, si possono individuare anche costi per attività ulteriori che possono dare nuovi input e sviluppi alle attività di animazione e diffusione locale, quali ad esempio costi di sviluppo per progettualità (bandi istituzionali e privati, cofinanziamento di Enti e associazioni, iniziative specifiche delle associazioni).

Anche l'operato dei volontari potrebbe essere considerato una forma di cofinanziamento, se conteggiato come ore-lavoro.

### **Modalità di finanziamento**

Per il raggiungimento degli obiettivi di progetto sono stati stanziati da Regione Toscana:

- Avvio del progetto (DGR 1120/2004): € 7.435.000 + finanziamento minimo dei soggetti attuatori del 70%

## PIANO NAZIONALE “CULTURA FORMAZIONE E COMPETENZE DIGITALI

- Sostegno generale alle attività – primo accreditamento (DD 2400/2007): € 380.600
- Sostegno ai territori montani - Paas-Telep@b (DD 3776/2007): € 433.000 + cofinanziamento minimo dei soggetti attuatori del 20%
- Sostegno ai territori disagiati – connettività (DD 1407/2008): € 79.475
- Progetto tematico sulla legalità (DD 3390/2009): €15.000
- Progettualità locali – portafoglio servizi (DD 3958/2008): €289.385 + cofinanziamento minimo dei soggetti attuatori del 20%
- Progettualità regionali – portafoglio servizi (DD 5676/2008): € 80.000 + cofinanziamento minimo dei soggetti attuatori del 20%
- Progettualità tematiche – sottoreti (DD 3013/2010): € 260.000 + cofinanziamento minimo dei soggetti attuatori del 50%

Dei fondi impegnati da Regione Toscana, oltre il 90% è stato erogato agli Enti a seguito di opportuna rendicontazione di dettaglio, che ha testimoniato la spesa per il raggiungimento degli obiettivi progettuali.

Oltre a questo, gli Enti locali, le Associazioni e tutta la rete dei partner (compresi sporadici contributi da privati e altri finanziamenti pubblici che in parte ricadono sulle attività di progetto) hanno partecipato al cofinanziamento del progetto, con somme non monitorate da Regione Toscana.

### Tempi

Istituzione e avvio del progetto: 2005-2006

Primo accreditamento e avvio attività progettuali locali e servizi di accompagnamento: 2006-2010

Realizzazione di attività tematiche e sviluppo servizi: 2011-2012

Secondo accreditamento: 2013-2015

Definizione del nuovo assetto della Rete e dei servizi erogati (Paas 2.0): 2013-2014

Inserimento nella filiera di promozione dei servizi dei Villaggi digitali 2014-2015

### Impatto e ricadute

Il Progetto Paas ha portato questi risultati al dicembre 2010, quali indicatori di *produttività* e di *partecipazione* del progetto.

*Produttività* :

- numero di COMUNI:
  - 176 comuni su 287 totali,
  - 71 Comuni dei 176 con Paas sono sotto i 5.000 abitanti;
  - il 60,5% dei Comuni aderenti a Unioni Montane di Comuni hanno aderito al progetto
- numero di PUNTI: 280 Paas (con 292 sedi);
- numero di postazioni attive : 1.200;
- numero medio di postazioni per sede: 4
- numero Accessi: 400.000
- numero di sotto- progetti finanziati: 121, numero di enti finanziati: 228.

**Partecipazione**

- numero utenti registrati: 40.000
- numero di associazioni attive al 2010: 255;
- numero di associazioni censite che hanno collaborato con il loro know how: 414;
- numero di volontari, soci di associazioni, coinvolti dall’inizio nel progetto: 1.338;
- numero di operatori attivi: 762;
- numero di referenti associativi che sono stati coinvolti: 435;
- numero animatori territoriali coinvolti: 10
- numero soci per associazione (dato in corso di acquisizione)

Oltre agli indicatori sopra riportati, si fa presente che non è al momento possibile quantificare dati per *indicatori di efficacia* più specifici ( dati che abbiamo in modo parziale e che stiamo solo ricostruendo a campione o in modo presunto):

- costi di formazione risparmiati dai cittadini che fruiscono dell’accesso assistito erogato nei Paas
- costi risparmiati dalle Amministrazioni per l'erogazione di servizi on-line in sostituzione/alternativa ai servizi tradizionali
- tempi risparmiati dalle Amministrazioni e dai cittadini grazie agli sportelli digitali
- numero di persone che hanno utilizzato internet per ricollocarsi
- numero di persone che hanno cambiato/trovato lavoro
- numero persone che hanno modificato/moltiplicato le loro relazioni sociali

**Indicatori**

Oltre agli indicatori sopra citati (*produttività, partecipazione ed efficacia*), *sottolineiamo* Indicatore delle *prestazioni* che declinato in termini economici ci porta ad esaminare quanto impegnato:

- impegnato €1.880.626, liquidato per esito positivo dell’intervento €1.755.862,00
- capitale collegato (investimento comuni/associaz) € 899.000 pari al 48% dell’investimento totale

La capacità di essere *innovativi e la flessibilità* è un sottoinsieme di *prestazioni* può essere misurato dalla variabilità dei KnowHow delle associazioni in termini di

- variabilità delle tipologie delle associazioni -2010 (su un totale di 255):
 

associazioni di promozione sociale	69
associazioni di volontariato	25
associazioni di altro tipo	72
pubbliche assistenze & misericordie	44
pro loco	17
cooperative sociali	13
estensioni comunali/centri sociali	3
enti ausiliari	2
organizzazioni governative	1
non classificate	9
- variabilità delle tipologia delle sedi :
 

centri giovani	21
informagiovani	9

centri anziani	24
centri polivalenti	18
circoli	53
biblioteche	50
sedi associazioni (altre tipologie)	18
pubbliche assistenze/misericordie	23
sedi di pro loco	10
uffici turistici	6
parrocchie / oratori	4
sedi comunali (altre)	19
altre tipologie	9

Gli indicatori numerici utilizzati nella prima fase (2006-2010) sono il risultato della mera esigenza di registrare gli accessi in conformità con l'attualmente decaduto Decreto Pisanu: ad inizio progetto, infatti, ancora erano scarsamente diffusi i servizi on-line e con obiettivo primario della Rete dei Paas era l'avvicinamento dell'utente all'uso di internet. Alla luce di questo, un monitoraggio degli accessi e del numero di utenti poteva sembrare sufficiente per la verifica dei risultati di progetto.

Inoltre nella prima fase del progetto i Paas si sono orientati in un intervento di alfabetizzazione digitale di base, mentre oggi con la varietà di divari digitali e con l'aumento dell'offerta di servizi online da parte della PA e la necessità di farli fruire, l'intervento sta assumendo forme diverse e necessità di acquisire più dati

Ad oggi si riscontra la necessità di individuare meglio quali sono i servizi maggiormente richiesti dall'utenza e la necessità di approfondire la formazione culturale e le conoscenze informatiche degli stessi utenti, al fine di sostanziare l'autonomia nella navigazione e nell'uso degli strumenti e dei servizi. Anche per queste ragioni, nella nuova fase di accreditamento è esplicitamente richiesto come livello minimo di servizio che i Paas eroghino almeno due corsi di alfabetizzazione informatica all'anno e ne condividano i contenuti, e, insieme, svolgano in numero minimo interventi di promozione dei servizi online.

### **Trasferibilità e riproducibilità**

L'esperienza della Rete regionale dei Paas è facilmente trasferibile e riproducibile in qualsiasi realtà dove sussistano problematiche di accesso alla Rete.

Il progetto si è già confrontato con altre esperienze affini nazionali ed internazionali e si sono evidenziate le peculiarità che costituiscono contemporaneamente punti di forza e di debolezza del progetto. La collaborazione con le associazioni non garantisce talvolta una completa stabilità e persistenza nell'erogazione del servizio per il suo carattere volontario, ma sicuramente la collaborazione con le associazioni di volontariato ha favorito una tipologia di servizio, di orari e di penetrazione sociale non diversamente realizzabili. La collaborazione con il volontariato consente di avere costi di progetto a carico della pubblica amministrazione minimi, a titolo di supporto economico per le spese generali di gestione (connettività, occupazione locali, diffusione del progetto, aggiornamento degli strumenti e del personale).

Il progetto, soprattutto nelle piccole realtà locali dove luoghi e uffici pubblici sono già naturale centro di aggregazione, potrebbe essere realizzato anche con operatori non volontari, tenendo presente che i costi di progetto subiranno un notevole incremento.

### **Fattori critici**

**Fattori principali di successo dell'esperienza**

- › Adeguatezza rispetto agli obiettivi della Comunità Europea: creare una società inclusiva favorendo l'accesso , la crescita di competenze digitali , la piena partecipazione nella società di tutti i cittadini (*migliorare l'alfabetizzazione e l'inclusione nel mondo digitale* )
- › Diffusione nel territorio dei punti
- › Carattere infrastrutturale della Rete dei Paas
- › Diffusione dei punti in centri di aggregazione sociale e culturale pubblici e privati, in presidi dei territori e in sedi varie già di per sé frequentate dall'utenza locale
- › Coinvolgimento di un numero notevole di associazioni radicalmente diffuse sul territorio
- › Carattere eterogeneo delle associazioni coinvolte e della tipologia di attività di animazione e qualità professionale molteplice in quanto gli operatori hanno capacità e sensibilità molto diverse tra loro
- › Coinvolgimento di un alto numero di soggetti, operatori associativi, referenti e vice referenti associativi e responsabili comunali
- › Penetrazione sociale oltre che territoriale della Regione Toscana e altre istituzioni grazie alla mediazione delle associazioni nei confronti della cittadinanza,
- › Creazione di una comunità di rete con competenze condivise nel rispetto individualità locali
- › Inclusione sociale delle fasce più deboli della popolazione
- › *Contatto con utenza diversa e variegata,*
- › Accesso gratuito alla rete
- › Mediazione digitale, formazione orientamento ai servizi della rete e animazione territoriale
- › Presenza attiva e coordinata degli animatori provinciali sul territorio
- › Interventi di formazione continua
- › Diffusione nel territorio di corsi di alfabetizzazione informatica di base
- › Trasversalità dei temi affrontati nel progetto

**Fattori principali di ostacolo e i principali fattori di debolezza**



## PIANO NAZIONALE “CULTURA FORMAZIONE E COMPETENZE DIGITALI

- › Eccessivo ricambio del volontario, mancanza di stabilità nel tempo, e conseguente difficoltà di una programmazione a lungo termine e difficoltà di garantire la continuità nell'erogazione dei servizi.
- › Impossibilità da parte di RT di richiedere impegno e professionalità costanti e necessità di fidelizzare maggiormente individuando incentivi.
- › Necessità di formare periodicamente e regolarmente gli operatori, con conseguente necessità di reperire risorse economiche destinate alla formazione
- › Insufficienza delle risorse a completo sostegno economico per le attività di progetto progetto da destinare alle associazioni partner
- › Mancanza di una strategia comunicativa generale e mancanza di fondi mirati alla promozione
- › Necessità di rafforzare l'identità dei Paas, anche attraverso azioni di comunicazione all'interno degli Enti e delle Associazioni che hanno aderito al progetto, in particolare per gli indirizzi strategici

Le difficoltà in elenco sono state affrontate affiancando alla Rete un gruppo operativo di supporto formato da animatori territoriali e da un coordinamento regionale e da strumenti informativi permanentemente consultabili.

In particolare, gli animatori territoriali, coordinati a livello regionale, dialogano costantemente con i singoli Paas e con gli Enti e le Associazioni di riferimento e assumono funzioni di problem solving. Gli animatori territoriali garantiscono anche la continuità formativa degli operatori, incontrando periodicamente gli operatori.

Sul ricambio del volontariato, si è cercato di utilizzare i volontari del Servizio Civile Regionale per supportare le Associazioni e gli Enti nell'erogazione del servizio di accesso assistito.

Per quanto riguarda l'insufficienza delle risorse regionali, attraverso il coordinamento degli animatori territoriali, vengono segnalati alle Associazioni opportunità di finanziamenti di diversa provenienza.

### **Allegati (elencare)**