

## **Che cosa è il PAAS?**

P.A.A.S. è l'acronimo di "Punto di Accesso Assistito ai Servizi e ad internet".

Il PAAS è un luogo dove esiste un servizio di assistenza gratuita offerto ai cittadini per il reperimento di servizi on-line dell'amministrazioni locali, o, meglio, un luogo, dotato di strumentazione e risorse tecnologiche e telematiche, dove il cittadino può accedere gratuitamente ai servizi offerti ed avere assistenza alla navigazione.

I PAAS sono presidiati da soggetti associazionistici dove i cittadini possono trovare attività d'animazione e formazione di base. Un operatore qualificato assiste e collabora nell'acquisizione di conoscenze e nello sviluppo dell'autonomia dell'utente, nell'accesso ad Internet e nell'uso degli strumenti informatici.

Il PAAS è un servizio aperto per almeno 6 ore settimanali, tra queste alcune sono in orari diversi dai normali orari d'ufficio.

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

In Toscana 176 comuni hanno aperto 276 PAAS dove un cittadino può recarsi per usufruire del servizio in orari stabiliti.

Hanno molteplici collocazioni e diverse tipologie d'utenza, ci sono PAAS nei circoli, nelle biblioteche, nei centri anziani, nei centri giovani, nelle sedi delle pubbliche assistenze e misericordie, altre nelle pro loco o in sedi comunali. Le diverse sistemazioni delle sedi dei PAAS caratterizzano l'utenza, ma anche la tipologia di funzione e 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 all'individuazione delle risposte ai loro bisogni.

Il PAAS da una parte diventa una finestra verso realtà sociali diversificate, dall'altra uno strumento di conoscenza e di contatto con le pubbliche amministrazioni.

## **Il PAAS è anche una rete?**

L'insieme dei 276 PAAS costituisce una rete territoriale di grande valore 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, in accordo con gli obiettivi individuati dalla Regione Toscana in e.Toscana e nella legge regionale n. 1 del 2004;
- 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.

Il PAAS è un servizio pubblico che si distingue da un internet point 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.

Le attività e funzioni resi da alcune sedi diversificheranno i servizi forniti e caratterizzeranno l'utenza e la stessa identità di alcuni PAAS. Queste specializzazioni potranno dare vita ad alcune **sottoreti tematiche**

rispetto alla più generale Rete dei PAAS, diventando un motore di sviluppo attraverso lo scambio di esperienze, idee e strumenti.

## **Quali sono le funzioni e le attività che sono svolte o in corso di realizzazione nei PAAS toscani? Quale identità ?**

La Rete dei PAAS rappresenta una infrastruttura tecnologica e organizzativa sulla quale sono stati già attivati o in corso di attivazione servizi per i cittadini.

Di seguito riportiamo le principali funzioni e attività, esistenti o previste, suddivise in due diverse tipologie:

1) *funzioni e attività di carattere generale*, che costituiscono l'identità comune dei Paas toscani e la loro riconoscibilità rispetto ad altre strutture del territorio,

2) *funzioni e attività di carattere specifico*. I PAAS, per loro natura dovuta alla localizzazione, o alla tipologia strutturale del centro ospitante, e/o per attitudine individuale per la specificità di molte associazioni che gestiscono il PAAS, hanno la capacità di assumere molteplici forme, adattandosi al bisogno e al territorio locale, fornendo servizi particolari e tipici che creano una forte caratterizzazione. Questi PAAS hanno precise utenze e sempre di più possono fornire servizi specifici per target particolari. Questi PAAS resi tipici dovranno caratterizzare alcune *sottoreti tematiche della Rete dei PAAS*, tra queste già individuabili sono le sottoreti che svolgono attività *per anziani, per gli immigrati, per i consumatori, per i giovani, o, quelli a carattere stagionale, per i turisti*.

### *Ø Funzioni e attività di carattere generale*

o Attività di sportello e orientamento: il cittadino può recarsi al PAAS e ricevere assistenza nell'uso delle postazioni e nella individuazione e utilizzazione dei servizi ed altre informazioni in rete.

o Attività di raccolta e diffusione dei servizi locali: i PAAS hanno una funzione di raccolta strutturata dei servizi offerti localmente. I servizi locali online spesso non sono conosciuti dalla gran parte dell'utenza e i PAAS ne fanno diffusione e promozione.

o Attività di raccolta della domanda e verifica del gradimento dei servizi offerti: dopo una prima attività di censimento dei servizi locali online, si avvierà la verifica dell'offerta e la raccolta del feedback. Le osservazioni raccolte potranno favorire il miglioramento del singolo servizio o la proposta di nuovi, locali e generali. Il contesto cooperativo della Rete Telematica Regionale Toscana potrà utilizzare tale feedback per il miglioramento dei servizi pubblici.

o Attività di formazione di base: molte attività di formazione e corsi di base per i cittadini sono stati organizzati dalla maggior parte dei PAAS. In futuro è ipotizzabile considerare il PAAS come luogo stabile per la formazione di base.

o Iniziative di animazione territoriale: il progetto e.Toscana per l'accesso ha disegnato un modello di PAAS centrato sulla capacità delle associazioni di sviluppare, d'intesa con il Comune, iniziative locali di animazione territoriale sui temi della trasformazione della società dell'informazione. Numerosi PAAS hanno sviluppato iniziative collegate alle varie realtà territoriali, verso scuola, giovani, immigrati, anziani. Le esperienze migliori sono condivise sulla rete e favoriscono lo scambio e la loro replica in altri territori.

o Attività mirate all'inclusione, socializzazione e integrazione sociale: il PAAS è un luogo di aggregazione e partecipazione, uno strumento di sviluppo e sostegno alla comunità locale e di diffusione dei diritti di cittadinanza sociale. Nei piccoli comuni, dove scarseggiano opportunità di interazione e aggregazione e possibilità di connessioni con centri e servizi, il sostegno, che i PAAS possono fornire all'esercizio dei diritti di cittadinanza sociale, diviene ancor più esplicito.

o Attività di dialogo e scambio con amministrazioni locali: il PAAS è un punto di ascolto e dialogo con le amministrazioni pubbliche, punto partecipativo importante in qualsiasi processo normativo.

o Promozione locale delle politiche: il PAAS è un punto territoriale di diffusione della conoscenza generale delle politiche e delle loro finalità, degli interventi e delle iniziative nei vari ambiti tematici.

o Diffusione sul territorio di nuove tecnologie o di software meno diffusi: i punti PAAS potranno diventare un efficace strumento di promozione e diffusione capillare di tutte le nuove tecnologie informatiche che si stanno realizzando in Toscana e su tutto il territorio nazionale. (Carte Nazionali dei Servizi, carte d'identità digitali, ecc.)

o Attività di cooperazione con altre strutture locali: il singolo PAAS e la comunità della Rete dei PAAS sviluppano lo scambio e le relazioni con le altre realtà territoriali, con Uffici Relazione al Pubblico, Biblioteche, sportelli di Prontoconsumatore, Informagiovani e quant'altro presente sul territorio, utilizzando le modalità telematiche di comunicazione, condivisione e cooperazione.

#### Ø Funzioni e attività di carattere specifico

o Attività di raccolta e diffusione dei servizi locali specifici del target o tematismo che caratterizza il PAAS e insieme raccolta delle informazioni sui bisogni e verifica del gradimento dei servizi offerti.

#### *Disabili:*

o 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.

o Attività di informazione su servizi turistici accessibili ai disabili.

o Attività di verifica sull'accessibilità delle strutture turistiche

#### *Anziani:*

o Attività di formazione di base per anziani.

o Attività di 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.

o Partecipazione alla creazione di uno spazio internet dedicato ai "Percorsi della memoria" locali e regionali.

#### *Immigrati:*

o Attività di sportello e orientamento per immigrati che possono recarsi al PAAS e ricevere assistenza per accedere a servizi e informazioni di loro interesse.

o Partecipazione a campagne promozionali rivolte ad immigrati in multilingue

o Attività mirate all'inclusione, socializzazione e integrazione sociale specifiche per immigrati.

#### *Giovani:*

o 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.

o Diffusione informazioni su nuove tecnologie e software open source.

o Attività di consulenza acquisto on-line di biglietti per eventi musicali e di spettacolo con il sistema di carte prepagate).

o Attività di scambio progetti e interventi di animazione territoriale con scuole e altre strutture territoriali.

o Attività di raccolta informazioni e promozione su sale per incisioni e sale di prova pubbliche per gruppi musicali.

*Turisti:*

o Promozione locale

o Attività di informazione attraverso risorse online su strutture recettive e eventi locali

o 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:*

o Attività di raccolta istanze su temi legati all'acquisto di un bene e accesso ad un servizio centralizzato di consulenze su alcuni temi legati alla distribuzione e all'acquisto, in materia di telefonia fissa, telefonia mobile, RCA, banca e conti correnti, assicurazioni casa, energia e accesso, favorendo la consapevolezza del consumatore, oggi bombardato dalla pubblicità dei prodotti.

o Attività di informazione e orientamento all'interno dei percorsi della così detta "giustizia minore": sarà in futuro possibile attraverso il PAAS avere un'informazione maggiore sui percorsi in ambito di giustizia rispetto ad una specifica istanza; potranno altresì essere sviluppati alcuni interventi informativi e di assistenza nelle attività di *conciliazione online* in collaborazione con il CORECOM.