



Che cosa è il PAAS?

P.A.A.S. è l'acronimo di "Punto di Accesso Assistito ai Servizi online".



Il PAAS è un **servizio gratuito** in un **luogo aperto** ai cittadini **dotato di strumentazione** e risorse tecnologiche e telematiche. secondo un orario settimanale, preferibilmente diverso dal normale orario d'ufficio, **in fasce prefestive e serali**

Il Paas è **assistito** da un **operatore** in funzioni di **facilitatore** nell'uso delle tecnologie e nella assistenza alla navigazione, assiste, media e collabora nell'acquisizione di conoscenze e nello **sviluppo dell'autonomia dell'utente sull'uso degli strumenti informatici** e della rete Internet.

Il PAAS non è uno sportello nuovo, ma è un punto funzionale che si va a collocare in **sedi associative, o comunali** con forte **vocazione inclusiva**.

Le sue **funzioni prioritarie** sono:

- 1) qualificare la domanda di accesso alla rete, ampliando le competenze digitali dei cittadini**, alfabetizzando coloro che non hanno conoscenze digitali, favorendo l'accesso alle tecnologie e ai contenuti da esse veicolati, garantendo il diritto di accesso alla rete per tutti e soprattutto alla popolazione svantaggiata che rischia 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.

Perché il progetto PAAS viene riproposto

Tra il 2007 e il 2010, il **forte radicamento sul territorio**, costituito da un notevole numero di punti Paas inseriti in luoghi di **socializzazione già esistenti** (primo progetto in attuazione della legge 1/2004), ha permesso di avvicinare fasce di popolazione socialmente più debole e soggette a divario digitale e fra queste anziani, giovani, migranti caratterizzando quel *claim* tipico del progetto "Una Rete per tutti".

Con l'evoluzione della società informatica e delle nuove tecnologie, **il divario digitale** si presenta oggi anche in **forme nuove** e che richiedono **nuove modalità di contrasto**.

I cittadini sono chiamati ad utilizzare strumenti e servizi tecnologici digitali nei vari aspetti della vita, lavorativa, formativa, assistenziale, culturale, inoltre è necessario non solo l'uso del personal computer, ma anche di svariati strumenti come smartphone e tablet.

Un'alta percentuale della popolazione italiana non sa ancora accedere alla rete, ma parallelamente un'altra fetta della popolazione manifesta dei disagi, fenomeno che viene chiamato **divario digitale di secondo livello**.

L' *Agenda digitale europea* (Agenda 2015.eu) nell'obiettivo di realizzare entro il 2020 una crescita intelligente, sostenibile e inclusiva della società europea, comprende tra gli interventi prioritari, quello di **"migliorare l'alfabetizzazione e l'inclusione nel mondo digitale"**.

L'Unione europea mette in evidenza **l'importanza dell'accesso e delle competenze digitali** per la **piena partecipazione nella società di tutti i cittadini** e si pone l'obiettivo di **ampliare e potenziare le competenze digitali** di tutti i cittadini dell'UE, indipendentemente dall'età, dalla posizione geografica o dalla situazione economica, in modo che tutti possano partecipare pienamente alla società digitale e al mercato del lavoro.

Le recenti disposizioni legislative italiane prevedono che le amministrazioni utilizzino il canale telematico per l'invio di comunicazioni e certificazioni al cittadino, con lo scopo di ridurre tempi e costi di consegna, le Pubbliche Amministrazioni hanno infatti avviato un percorso di de-materializzazione degli atti e dei documenti.

In questo contesto i PAAS sono chiamati a fornire un supporto **con diverso livello qualitativo** perché con le nuove tecnologie l'offerta e la domanda di consumo tecnologico telematico sta cambiando e i servizi offerti sono in aumento.

Se i Paas hanno svolto in passato quasi unicamente l'obiettivo di qualificatore della domanda, **oggi** sono chiamati maggiormente ad **assolvere funzioni di mediazione e facilitazione dell'offerta di servizi online delle PA** e nell'accesso alle risorse digitali.

I Paas mantengono e ripropongono la loro vocazione iniziale di promozione di un diritto fondamentale come il **diritto di cittadinanza digitale**, perché non accedere alla rete, non partecipare dei risultati dell'innovazione comporta la riduzione immediata dei **diritti di partecipazione e cittadinanza**.

Dove si trovano e da chi possono essere frequentati?

Hanno molteplici collocazioni e diverse tipologie d'utenza, ci sono PAAS nei **circoli**, nei **centri polivalenti**, nelle **biblioteche**, nei **centri anziani**, nei **centri giovani**, nelle sedi delle **pubbliche assistenze** altre nelle **pro loco**, in varie **sedi associative**, o in **sedi comunali**.

Le diverse collocazioni nel territorio e nelle strutture, il diverso know how dei gestori dei punti possono caratterizzare l'utenza, ma anche caratterizzare la tipologia di funzioni e servizi offerti.

Il PAAS è qualificato 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, persone in cerca di occupazione, consumatori, studenti, insegnanti, 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 e territori.

Il PAAS è anche una rete

L'insieme di punti sul territorio toscano costituisce la **Rete dei Paas**, una rete territoriale di grande valore sociale e politico dove, attraverso attività e iniziative, scambi e comunicazioni, sono coinvolte **Istituzioni, Associazioni e Cittadini**.

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 tra cittadini, associazioni e amministrazioni locali, favorisce la partecipazione e l'integrazione sociale della cittadinanza.

I soggetti della Rete dei Paas hanno insieme l'obiettivo di:

- 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 coo-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;

Al fine di sostenere le attività richieste dalla Rete dei PAAS, la Regione Toscana ha posto in essere insieme ad Anci una costante presenza territoriale attraverso un presidio di **animatori del progetto PAAS** (uno per provincia).

Gli animatori hanno il compito di avviare i punti nelle loro attività e nelle singole azioni presenti nella carta dei servizi di ogni PAAS, formare e aggiornare gli operatori volontari dei singoli punti, sostenere l'animazione territoriale che coinvolga i punti nel territorio di competenza.

Gli animatori scambiano tra di loro informazioni e buone pratiche al fine di diffondere le stesse sull'intero territorio regionale, per favorire la circolazione delle idee e promuovere le attività sviluppate all'interno della rete.

