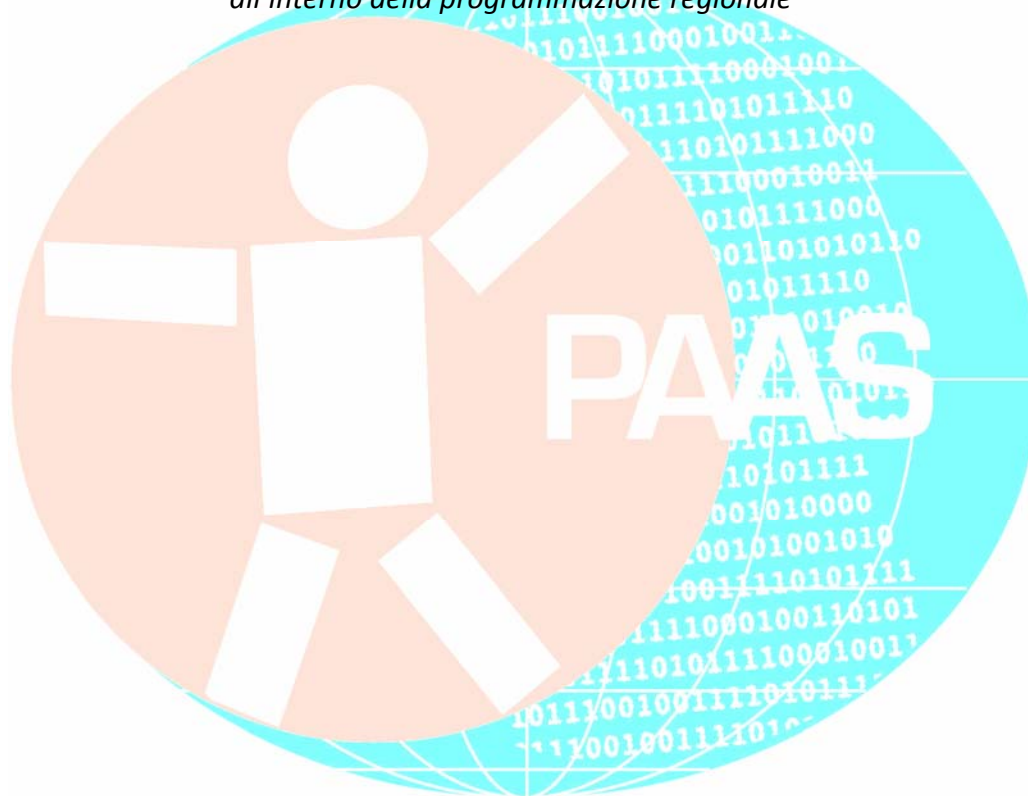


I PAAS nel nuovo programma della società dell'informazione e della conoscenza 2011-2014

Strumenti di mediazione ai servizi on line in ottica di riduzione del digital divide

Le prospettive della rete dei PAAS quale elemento di mediazione nei confronti del cittadino all'interno della programmazione regionale



1. Premessa

Il presente documento costituisce una proposta preliminare per l'inserimento della Rete dei Paas (acronimo di Punti di Accesso Assistito ai Servizi) all'interno del prossimo Programma Regionale per la Società dell'Informazione e della Conoscenza 2011-2014.

Il documento nasce come esperienza condivisa dalla Rete, attraverso la raccolta dei contributi e dei feedback di tutti i soggetti coinvolti (Regione, Enti Locali, Associazioni, cittadini utilizzatori dei Paas), effettuata sia mediante gli strumenti telematici messi a disposizione da Regione Toscana, sia grazie agli interventi diretti sul territorio.

Il progetto della Rete dei Paas è stato inserito nel *Programma Regionale per la promozione e lo sviluppo dell'amministrazione elettronica e della Società dell'Informazione e della Conoscenza nel sistema regionale 2007-2010 (PR SIC 2007-2010)* quale intervento all'interno dell'area tematica *e-comunità*, riguardante le politiche per l'accesso e la partecipazione. In particolare i Paas sono riconosciuti come strumento per rispondere alle problematiche dell'accesso alla rete, ai suoi servizi e ai suoi giacimenti di conoscenza, intesi come opportunità di esercizio dei diritti di cittadinanza in ambienti e spazi sicuri entro i quali favorire la partecipazione e la condivisione di conoscenze.

Il percorso di attuazione del PR SIC 2007-2010 ha portato i Paas a costituire una propria identità di strumento ottimale per la sperimentazione, promozione e diffusione sul territorio regionale dei servizi realizzati e in fase di realizzazione.

Questo documento intende analizzare la realtà della Rete ad oggi e i possibili sviluppi, in relazione al costituendo Programma Regionale 2011-2014.

1. Stato dell'arte

Il punto di accesso assistito viene definito nella L.R. 1/2004 art. 3 comma 1 e dal piano di governo elettronico regionale, e.Toscana.

La Rete dei Paas nasce quale strumento per la riduzione del digital divide e per avvicinare il cittadino attraverso percorsi agevolati ai servizi della pubblica amministrazione ed è con questo fine che il progetto è stato inserito all'interno del PRSIC 2007-2010.

Tale programma sottolinea come "i Paas nascono dagli impegni assunti tra Regione, Comuni e soggetti associazionistici. Questo connubio fra differenti soggetti è stato voluto dalla Regione Toscana che, in linea con le sue politiche, ha individuato nel Terzo Settore un elemento determinante per avvicinare le categorie più deboli, e soggette al digital divide, e poter così promuovere i servizi della pubblica amministrazione in tutte le fasce della popolazione. Il programma così definito presenta le seguenti caratteristiche distintive":

1. attività di assistenza offerta ai cittadini per l'individuazione e l'uso dei servizi, in particolare di e-government;
2. possibilità offerta ai cittadini di utilizzare le postazioni Internet e ricevere assistenza e formazione per l'uso degli strumenti;
3. capacità di contribuire a dare feedback strutturati sulla "bontà" dei servizi offerti e sul modello di servizio individuato, grazie al rapporto con i cittadini e in base alle modalità progettualmente definite;
4. impegno alla promozione di iniziative territoriali di animazione e microprogettualità locale sul tema delle trasformazioni nella società della informazione.

3

Inoltre sempre il PRSIC 2007-2010 afferma che *per garantire la circolazione e lo scambio delle conoscenze e per promuovere il ruolo e le capacità progettuali dei Paas è stata creata la Rete dei Paas, ossia il contesto condiviso, prevalentemente telematico, all'interno del quale sono assicurati il supporto e l'assistenza ai Punti e la condivisione delle migliori pratiche.*

Nel PRSIC 2007-2010 vengono anche individuati obiettivi specifici che mirano a sviluppare aspetti precisi della rete dei Paas attraverso altrettanto puntuali interventi, tra questi:

- ampliare la struttura attuale della rete dei Paas con particolare attenzione ai territori montani e alle zone agricole;
- dotare i piccoli Comuni di Paas, facendone strutture di riferimento per l'accesso ai servizi pubblici tramite Internet e di supporto alle attività di alfabetizzazione informatica;
- moltiplicare e rendere accessibili i canali di accesso alla rete per ridurre il divario digitale dei disabili e delle minoranze linguistiche;

- mantenere e potenziare l'operatività dei Paas, favorendo un loro sviluppo in base a specificità locali definite, per esempio, sulla base della diversa tipologia di utenza, della collocazione geografica delle associazioni e degli operatori coinvolti.

Questi obiettivi, per i cui indicatori di risultato si rimanda all'allegato sui dati numerici hanno consentito di raggiungere i seguenti risultati:

- la diffusione numerica dei PAAS;
- il radicamento e riconoscimento della presenza dei PAAS sul territorio (ormai sono un dato di fatto del territorio, se ne parla nei comuni, ecc.);
- la differenziazione dei PAAS rispetto alla specifica vocazione o tipologia d'utenza;
- l'efficiente funzionamento della rete telematica che unisce i singoli punti.

Il raggiungimento dei risultati è stato possibile grazie al contributo, alle sinergie e all'operato di tutti gli attori coinvolti, a partire da Regione Toscana (coordinamento generale) fino alle Associazioni (presidio diretto del territorio), passando dagli Enti Locali (gestione locale del progetto). Per un maggiore approfondimento sui ruoli dei vari soggetti si rimanda al paragrafo 6.

La presenza di un contesto sociale sempre più attento ai processi di diffusione di informazioni e servizi attraverso la rete e il proliferare di piattaforme web 2.0 che rappresentano un ulteriore sviluppo delle modalità d'uso e di scambio *on-line* hanno favorito una evoluzione dell'identità del Paas da mero strumento utile alla riduzione del *digital divide* a luogo di:

- mediazione culturale e sociale
- partecipazione alla vita e alla cosa pubblica
- sperimentazione di nuove tecnologie

2. Gli sviluppi del progetto dalla sua nascita ad oggi

Come riportato in precedenza, la Rete dei Paas nasce come strumento di attuazione della L.R. 1/2004, *Promozione dell'amministrazione elettronica e della società dell'informazione e della conoscenza nel sistema regionale. Disciplina della Rete Telematica Regionale Toscana*, la quale prevede azioni specifiche per la riduzione del divario digitale.

I Paas nascono, quindi, come sportelli fisici per garantire ai cittadini più svantaggiati l'accesso alle tecnologie telematiche e l'assistenza di personale delle associazioni di volontariato e del terzo settore in grado di guidare gli stessi cittadini all'uso dei servizi digitali. Oltre a ciò, i Paas, fin dalla loro costituzione, si pongono anche come luogo per monitorare l'evoluzione della domanda dei cittadini rispetto ai servizi digitali della Pubblica Amministrazione comunale e regionale.

La Rete dei Paas si sviluppa quindi come rete territoriale importante sul piano sociale e politico e vede coinvolti, attraverso attività e iniziative, scambi e comunicazioni, istituzioni, associazioni e cittadini.

Nel 2007, a tre anni di distanza dall'avvio del progetto, le basi infrastrutturali della rete dei paas sono consolidate e gli organismi di coordinamento della Rete dei Paas hanno ritenuto opportuno attivare la procedura di accreditamento per i singoli punti (obbligatoria per tutti i Paas che vogliono fare parte della Rete) per garantire nel tempo l'intervento di sostegno, verificando la disponibilità dei soggetti a continuare a partecipare al progetto e, contemporaneamente, per assicurare un adeguato livello di qualità. L'accREDITamento si può considerare un primo intervento di rafforzamento dell'infrastruttura e di riqualificazione. Ai Paas che aderivano alla Rete era, infatti, richiesto un livello minimo di qualità dei servizi offerti, una maggiore specializzazione delle attività, lo sviluppo di iniziative e opportunità mirate rispetto a target specifici, bisogni locali e politiche regionali.

Durante l'iter di accreditamento la valutazione delle richieste ha avuto un esito negativo per il 20% delle domande presentate. Nuovi Paas hanno, comunque, sostituito i vecchi e, ad oggi, i Paas accreditati positivamente sono circa 280, distribuiti in 176 comuni. L'80% di questi comuni ha una popolazione inferiore ai 20.000 abitanti e, tra questi, il 40% ha un numero di abitanti inferiore ai 5000. Per i Paas accreditati positivamente sono stati impegnati e liquidati 340.000 euro tra il 2008 e il 2009.

Parallelamente a questo procedimento è stata avviata la raccolta delle sottoscrizioni al protocollo d'intesa di adesione al progetto Rete dei Paas tra gli Enti e Regione Toscana.

5

Sempre per rafforzare l'infrastruttura (come da Delibera 917/2006) si inseriscono gli interventi di:

- Paas-Telep@b, che amplia la rete dei Paas in aree montane e rurali con la partecipazione di 36 nuovi comuni montani, 432.000 euro impegnati;
- potenziamento della connettività i con forme più efficaci o meno costose per 16 comuni più disagiati della Rete dei PAAS, 80.000 euro impegnati;
- sostegno per lo sviluppo e realizzazione di prodotti, attività e servizi caratterizzati per tipologie di utenti che soffrono il divario digitale, "Portafoglio servizi", con il quale sono stati impegnati 372.000 euro per finanziare 87 progetti.

Dalle risposte al bando "Portafoglio servizi" sono emerse le vocazioni comuni dei singoli Paas, sia rispetto alle attività e alle iniziative, sia rispetto al target di riferimento.

Le attuazioni dei progetti presentati hanno fatto aprire una più ampia riflessione sull'opportunità di raccogliere e condividere le buone pratiche adottate dai singoli Paas e si è giunti a individuare la necessità di porre le basi per la creazione di sottoreti tematiche che unissero Paas a vocazione simile insediati su territori diversi.

A tal fine, la Regione Toscana nel 2009 ha pubblicato un avviso per il finanziamento di progetti destinati a promuovere la nascita e lo sviluppo di sottoreti tematiche all'interno della Rete dei Paas finalizzato allo scambio di informazioni e buone pratiche, coerenti con

gli interessi dei cittadini e delle Pubbliche Amministrazioni, con i bisogni operativi dei proponenti e con i programmi regionali.

Obiettivo di queste azioni sono l'inclusione e il rafforzamento di attori importanti per lo sviluppo politico-sociale nell'ambito delle azioni di e-government, promuovendo capacità e competenze utili al miglioramento complessivo del sistema Toscana.

Ad oggi, è stata avviata la fase di concertazione per la definizione e per l'attribuzione dei rispettivi cofinanziamenti regionali dei progetti esecutivi relativi al sopra citato avviso; ciascuno dei 16 progetti coinvolge un ampio partenariato. L'azione impegna 260.000 euro.

Per la loro specificità, per la loro diffusione territoriale e peculiarità di gestione, i Paas hanno i requisiti per essere considerati luoghi ideali di sperimentazione nella cosiddetta "collaborazione co-creativa" tra utenti dei prodotti e dei servizi, ma soprattutto, grazie alla loro penetrazione sociale, i Paas sono luoghi ideali per interventi partecipativi come previsto dall'art. 16 comma 2 lettera "d" della L.R. 69/2007 "Norme sulla promozione della partecipazione alla elaborazione delle politiche regionali e locali". Su quest'ultime peculiarità, tra i vari interventi regionali a cui i Paas hanno collaborato, citiamo il progetto europeo in tema di e_participation, "Tell Me" e le quattro sessioni del TownMeeting, l'ultima delle quali in tema di legalità.

Nel 2009, oltre ad essere l'anno in cui si sono poste le premesse per la nascita e lo sviluppo delle sottoreti tematiche, la Rete dei Paas è, di fatto, stata riconosciuta quale strumento di semplificazione a livello nazionale, in quanto è uno dei punti che fanno parte dell'accordo (sottoscritto il 18 gennaio 2009) tra la Regione Toscana e il Ministero dell'Innovazione, per l'adesione con la propria infrastruttura a "Reti Amiche" (Piano di e-gov 2012, obiettivo 22 "Rapporto Cittadino e P.A."), l'iniziativa del Ministero dell'Innovazione che, attraverso accordi tra le amministrazioni e reti private, intende moltiplicare i punti di accesso ai servizi pubblici e veicolare l'accesso ai servizi riducendo tempi e costi.

3. Le previsioni future

Partendo dall'evidenza che la Rete dei Paas ha spontaneamente assunto il ruolo di rete di educazione e promozione della cittadinanza attiva, si ritiene opportuno che nel nuovo PRSIC 2011-2014 vengano riconosciute appieno, anche attraverso l'inserimento dei Paas negli strumenti di programmazione regionale e locale, le funzioni di formazione, mediazione e diffusione rispetto a temi e servizi delle politiche regionali e locali in aree tematiche trasversali.

In particolare, si possono rafforzare e dare risposte maggiormente concrete alle esigenze espresse dal territorio e raccolte in questi anni di sviluppo del progetto rispetto ai temi legati ai diritti di cittadinanza e all'etica, quali la volontaria giurisdizione, i diritti dei consumatori, l'educazione alla legalità, la partecipazione, i servizi alla persona, i bisogni del cittadino e delle imprese.

Sulla base del percorso evolutivo tracciato dalla Rete dei Paas, si riporta di seguito una breve descrizione delle funzioni dei Paas:

- riduzione del *digital divide*: funzione primaria dei Paas, assunta come obiettivo iniziale del progetto. In questo ambito i Paas sono stati chiamati ad offrire all'utenza alfabetizzazione informatica di base, in linea con quanto affermato nell'art. 1 comma 3 L.R. 54/09 dove si legge "La Regione promuove le condizioni e realizza gli interventi per la progressiva eliminazione del divario digitale nonché per la rimozione degli ostacoli alla fruizione dei servizi digitali in condizioni di pari opportunità e senza discriminazioni da parte dei soggetti operanti sul territorio regionale" e nella L.R. 1/2004;
- mediazione: funzione assunta in risposta alle esigenze del territorio in relazione ai fabbisogni informativi; funzione di orientamento, di semplificazione e supporto nell'accesso agli strumenti, informazioni e servizi on line, facilitando le relazioni tra cittadinanza e amministrazione digitale nel superamento degli ostacoli che impediscono la piena parità di accesso alle informazioni e alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, come da art. 1 della L.R. 1/2004; funzione di promozione dell'amministrazione elettronica in linea con i principi contenuti nella L.R. 40/2009.
- formazione: funzione assunta in risposta alle esigenze del territorio in relazione ai fabbisogni formativi sia rispetto alle nuove tecnologie come oggetto diretto di studio o come strumento per l'accesso alla conoscenza
- sperimentazione: funzione assunta in risposta alle esigenze della Pubblica Amministrazione (o anche di privati e imprese) relativamente al *testing* di strumenti e servizi in rete
- partecipazione: funzione che identifica i Paas come centri di partecipazione alla vita pubblica e luoghi di raccolta *feedback*. Questa funzione ha subito un impulso positivo a seguito dell'approvazione della L.R. 69/2007 sulla Partecipazione e può avere un'ulteriore sviluppo ai sensi dell'art. 6, comma 1, della L.R. 54/2009 in cui si legge "La

Giunta regionale, sulla base delle esigenze dei cittadini e delle imprese e secondo modelli di misurazione certi, individua, con deliberazione, le condizioni e gli strumenti per valutare il grado di soddisfazione degli utenti dei servizi digitali in Toscana.”

Ciascun Paas si trova ad assumere e rafforzare una o più funzioni per dare risposte alle specifiche vocazioni, target e realtà territoriali con le quali si misura.

Le azioni del PRSIC 2011-2014, che vedono coinvolti i PAAS quali centri di attuazione delle funzioni sopra descritte, dovranno essere indirizzate a rendere riconoscibili i PAAS sia all'interno delle amministrazioni locali che regionali e conseguentemente valorizzarli quali punti di riferimento per i cittadini. Essi rappresentano infatti lo strumento ideale per garantire un vantaggio dall'informatizzazione dei servizi all'utente finale, dando così fondamento alle indicazioni della L.R. 54/09, che all'art. 6 comma 2 recita “La Giunta regionale, conformemente alle determinazioni assunte dalla Rete telematica regionale toscana opera per l'informatizzazione dei servizi offerti ai cittadini ed alle imprese da parte della pubblica amministrazione e da parte dei soggetti privati che si interfacciano ai servizi pubblici in rete”.

Tra le azioni a livello regionale, e che quindi hanno una funzione strategica e programmatica per la Rete si possono indicare:

1. individuazione e valorizzazione di servizi on line;
2. coordinamento con le differenti direzioni regionali in modo tale da valorizzare servizi prodotti dalla Regione stessa ed al contempo fornire strumenti di strutturazione dell'identità della rete;
3. declinazione dei Paas quali strumento di diffusione ed usabilità dei servizi on line ideati e realizzati su scala regionale, anche attraverso momenti formali di confronto con tutti i settori e gli attori coinvolti;
4. costruzione dei percorsi formativi per la valorizzazione e la diffusione dei servizi sopra menzionati;
5. inserimento del PAAS all'interno di tutti i prossimi strumenti di programmazione regionale e locale, quale strumento decentrato di diffusione e sviluppo di servizi ai cittadini trasversale a tutte le funzioni regionali;
6. sviluppo di attività indirizzate esclusivamente alla ricerca e conoscenza puntuale degli obiettivi e del funzionamento dei servizi pubblici *on line* di portata locale, regionale e nazionale e conseguente analisi dei servizi da mettere a disposizione degli operatori PAAS;
7. individuazione di specifici progetti in grado di valorizzare servizi regionali o locali già presenti puntando ad una loro diffusione e/o completamento attraverso la Rete

nella sua interezza e attraverso i sottogruppi tematici (per target o tipologia associativa).

Da un punto di vista dell'azione locale si possono individuare:

8. sostegno locale ai Comuni nella diffusione dei servizi *on line*;
9. promozione del Paas come punto di educazione/accompagnamento all'uso di servizi attraverso l'azione e il coordinamento locale e favorendo lo scambio orizzontale anche attraverso gli strumenti della Rete. Tale azione di mediazione dovrebbe andare a valorizzare il rapporto tra PAAS e cittadini, facilitando la relazione con il front office unificato e sostanziando quindi, nell'ambito dell'accesso, il paradigma "essere cittadino" nella società dell'informazione e della conoscenza. L'applicazione della funzione di mediazione è garanzia di esigibilità del diritto di cittadinanza digitale, così come richiamata all' art. 5 comma 1 della L.R. 54/09 "Ai fini e secondo i principi della presente legge, costituisce cittadinanza digitale il diritto e, ove prescritto, dalla legislazione statale o regionale, l'obbligo per cittadini e residenti, imprese, associazioni, istituzioni domiciliati o operanti sul territorio della Toscana di accedere ed utilizzare per via telematica i servizi digitali della pubblica amministrazione".
10. supporto allo sviluppo e alla conoscenza da parte degli operatori locali dei Paas dei servizi *on line* gestiti dalle amministrazioni di riferimento, il cui utilizzo potrebbe essere diffuso e mediato dai Paas.

9

Un decisivo rafforzamento dell'identità e della riconoscibilità della Rete dei Paas potrebbe scaturire da:

- ~~11.~~ ideazione di un marchio riconoscibile e uniforme in funzione del servizio erogato. I marchi potranno essere multipli e differenti con un richiamo comune ad una identità regionale, ed indicheranno che presso ogni PAAS che espone un determinato marchio sarà possibile essere instradati e accompagnati all'uso di un particolare tipo di servizio;
12. supporto alla creazione di sinergie, attraverso la costruzione di strumenti stabili di confronto trasversale all'interno della Regione e nel rapporto tra Regione ed enti locali al fine di valorizzare i PAAS quali strumenti a disposizione della pubblica amministrazione per diffondere e sostenere la usabilità dei propri specifici servizi;
13. avvio di nuove forme/campagne comunicative finalizzate alla diffusione del marchio Paas sia sotto il profilo delle peculiarità locali che di quelle generali in termini di riconoscibilità a livello regionale e in termini di certezza del servizio;
14. apertura a nuove forme di sostentamento e finanziamento della Rete e dei singoli Paas, attraverso la ricerca di fondi e sponsor anche privati, purché in rispondenza alle politiche regionali e locali.

5. I numeri della rete

PAAS (attualmente aperti)	281
Comuni attualmente coinvolti	178
Utenti	32.149****
Accessi	314.382****
Postazioni attive	1.129
Associazioni coinvolte	255
Operatori coinvolti	760
Responsabili comunali	200

**** dati parziali, mancano i grossi comuni, i in corso il censimento

Tipologia di SEDI su 281 PAAS attualmente aperti:

Biblioteche	56
Centri Giovani	16
Centri Aanziani	16
Informagiovani	8
Centri Polivalenti	6
Sedi Comunali (altre)	20
Circoli	45
Sedi Associazioni (altre)	16
Pubbliche	22
Pro loco	9
Uffici Turistici	4
Parrocchie / Oratori	2
Altro	14
Non classificati	4

10

Tipologia di ASSOCIAZIONI su 255 associazioni attualmente attive

Associazioni di promozione sociale	69
Associazioni di volontariato	25
Associazioni di altro tipo	72
Pubbliche assistenze & Misericordie	44
Pro loco	17
Cooperative	13
Estensioni Comunali/centri sociali	3
Enti Ausiliari	2
Organizzazioni governative	1
Non classificate	9

Dati sui Comuni con PAAS:

Comuni attualmente coinvolti	178
Comuni appartenenti a Comunità montane con PAAS	91

Comuni con PAAS in base alla popolazione:

comuni con più di 50.000 abitanti	12
tra i 25.000 e i 50.000 b.	14
tra i 10.000 e i 25.000	30
tra i 5.000 e i 10.000	39
tra i 1.000 e i 5.000	73
sotto i 1.000	10

6. Gli attori del progetto

Molti sono i soggetti coinvolti in questo progetto, che vede il **cittadino**, soprattutto quello più svantaggiato, come **beneficiario dei servizi e delle attività** di supporto e mediazione che vengono offerte all'interno della Rete dei Paas.

Ci si deve però ora soffermare sulla struttura della Rete dei Paas e sui soggetti che, per così dire, mantengono e alimentano la stessa Rete.

Le scelte politiche e programmatiche vengono portate avanti dalla **Cabina di Regia** regionale, composta da rappresentanti di Regione Toscana, di RTRT, di Anci Toscana, Uncem Toscana, UPI Toscana e del Forum Terzo Settore, in considerazione del fatto che il progetto vede coinvolti sia gli Enti locali che le Associazioni di volontariato presenti sul territorio toscano.

Lo **Staff Operativo** regionale concretizza attraverso il proprio intervento quanto proposto dalla Cabina di Regia, indirizza e coordina a livello regionale le attività che vengono successivamente dispiegate sul territorio regionale. Analogamente alla Cabina di Regia, anche lo Staff Operativo (seppur a livello tecnico e non politico), vede tra i suoi membri i rappresentanti di tutti i soggetti coinvolti.

A far da tramite tra il coordinamento regionale e le azioni sui territori locali sono stati inseriti nel progetto gli **animatori territoriali provinciali**, figure volute dalla Cabina di Regia e individuate nell'ambito della Rete dei Paas il cui ruolo è necessario per la raccolta dei feedback dal territorio e per la promozione e diffusione delle strategie regionali a livello locale. Forti della loro concreta conoscenza della Rete dei Paas e della loro capacità di penetrazione, gli animatori territoriali dialogano costantemente con lo Staff Operativo regionale (come "portavoce" dei Paas del proprio territorio di competenza), con il proprio territorio di riferimento e con le relative Amministrazioni (come "portavoce" delle scelte, degli indirizzi e delle politiche regionali) e con gli altri animatori (per la condivisione delle buone pratiche e delle esperienze sviluppate all'interno della Rete dei Paas).

Gli animatori territoriali si confrontano quotidianamente con i **Comuni**, che hanno il ruolo di coordinare i Paas presenti sul proprio territorio. Analogo ruolo può essere rivestito anche dalle **Gestioni Associate**, le quali hanno anche il ruolo di soggetti propulsori per l'adesione e il supporto soprattutto ai Piccoli Comuni.

Le **Province** hanno avuto l'incarico di seguire tutta la fase formativa all'avvio del progetto e possono assumere una preziosa funzione di coordinamento territoriale, oltre che di promozione dei propri servizi.

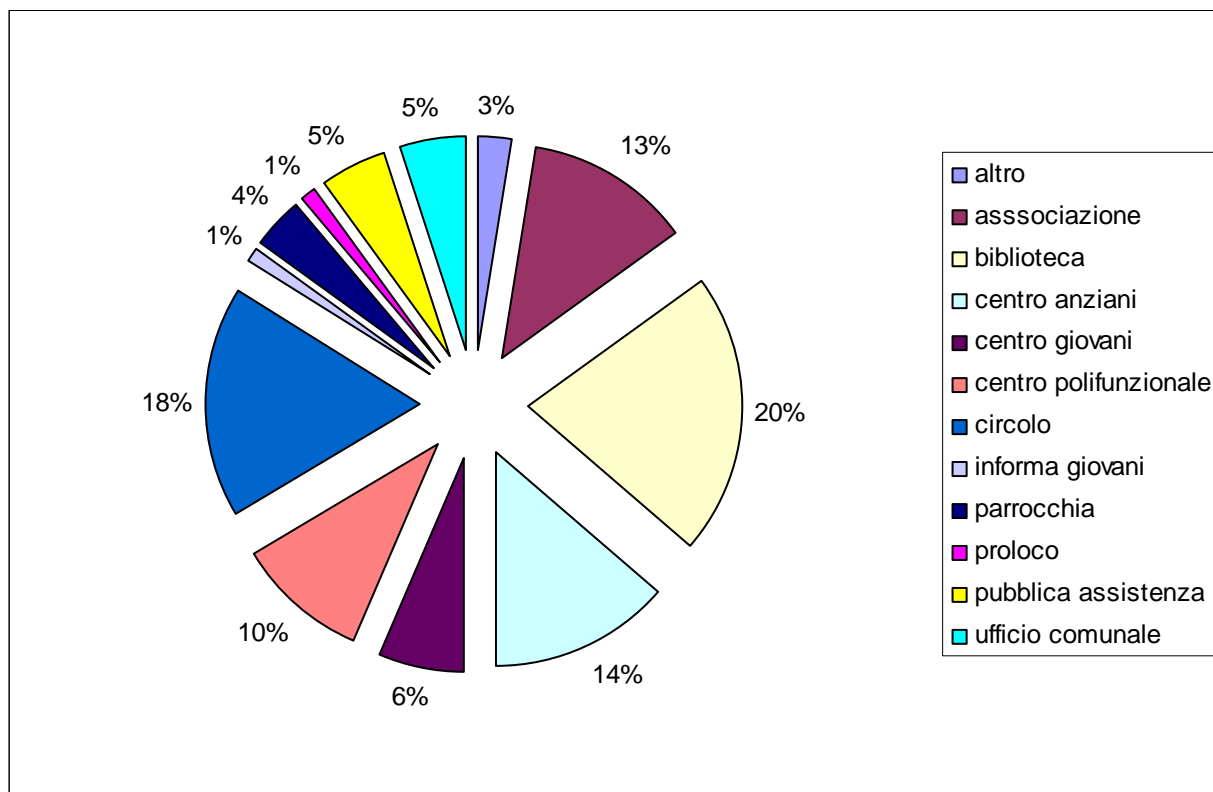
I ruoli sin qui descritti sono essenzialmente di attivazione e coordinamento: le attività quotidiane di supporto e di mediazione sono nella pratica svolte dalle **Associazioni di volontariato** presenti sul territorio. La scelta di demandare alle Associazioni un ruolo così importante è in realtà strategica, in quanto di per sé le Associazioni costituiscono un punto "informale" di riferimento per i cittadini e un punto di aggregazione: scegliere le Associazioni come soggetti promotori di servizi ha significato in qualche misura portare gli

stessi servizi "a casa" del cittadino, favorendo così la creazione di bisogni correlati all'utilizzo di internet anche tra i cittadini ancora affetti da divario digitale, ai quali il progetto si è inizialmente rivolto. La diffusione dell'uso della rete porta conseguentemente anche a un utilizzo dei servizi *on line* anche da parte di quei cittadini che senza il supporto di un Punto di Accesso Assistito non potrebbero fruirne.

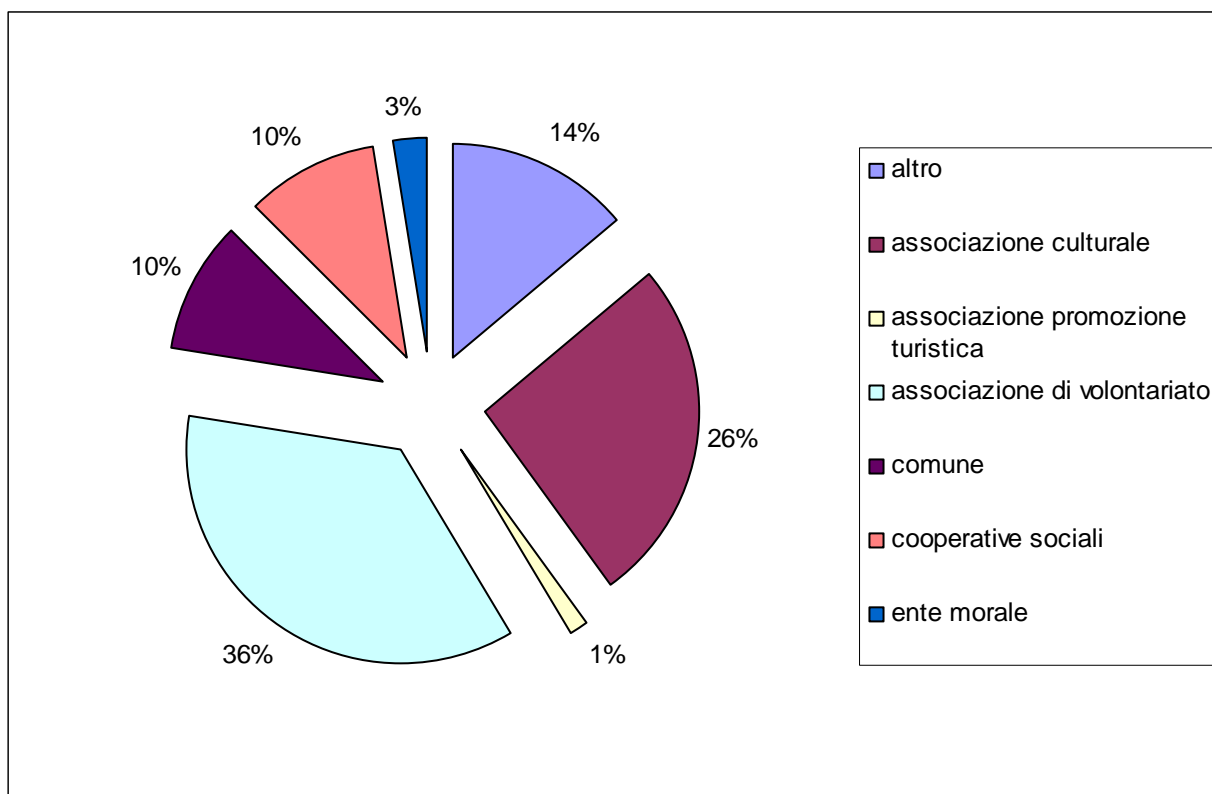
Allegato:Censimento PAAS - anno 2010

- Il Censimento dei servizi dei PAAS è una raccolta di tutti gli ambiti specifici in cui operano i PAAS attraverso le associazioni che li gestiscono.
- Negli ambiti specifici (categorie) è possibile individuare dei veri e propri servizi (effettivi o di mediazione) che i PAAS sono in grado di erogare sulla base del know how interno all'associazione.
- La rete dei PAAS veicola a livello regionale le competenze diffuse a livello territoriale.
- E' realizzato attraverso la classificazione in categorie e servizi specifici
- Ogni categoria comprende un insieme di servizi
- Ogni categoria viene classificata con una lettera alfabetica progressiva
- Ogni servizio viene catalogato con la lettera della rispettiva categoria e un numero progressivo

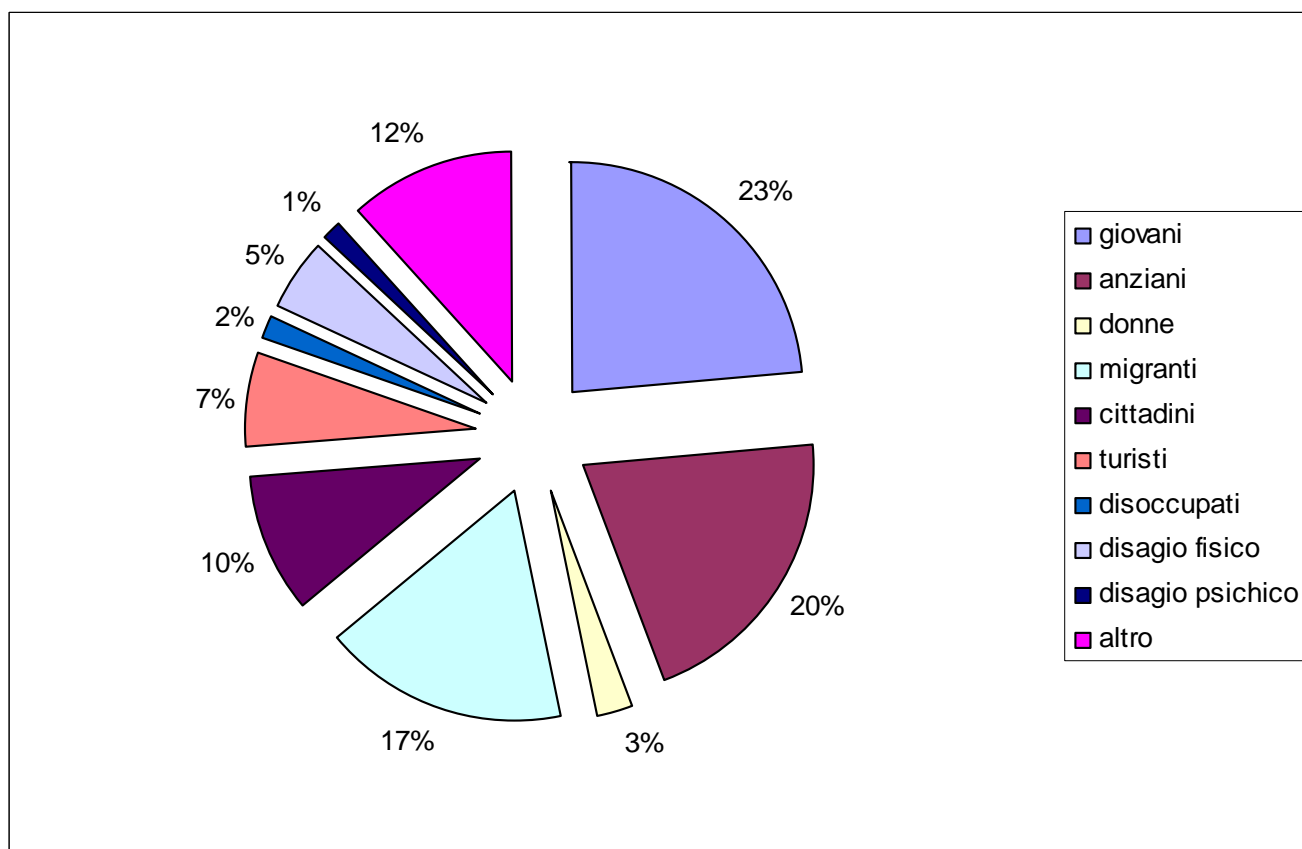
Tipologia Sede PAAS



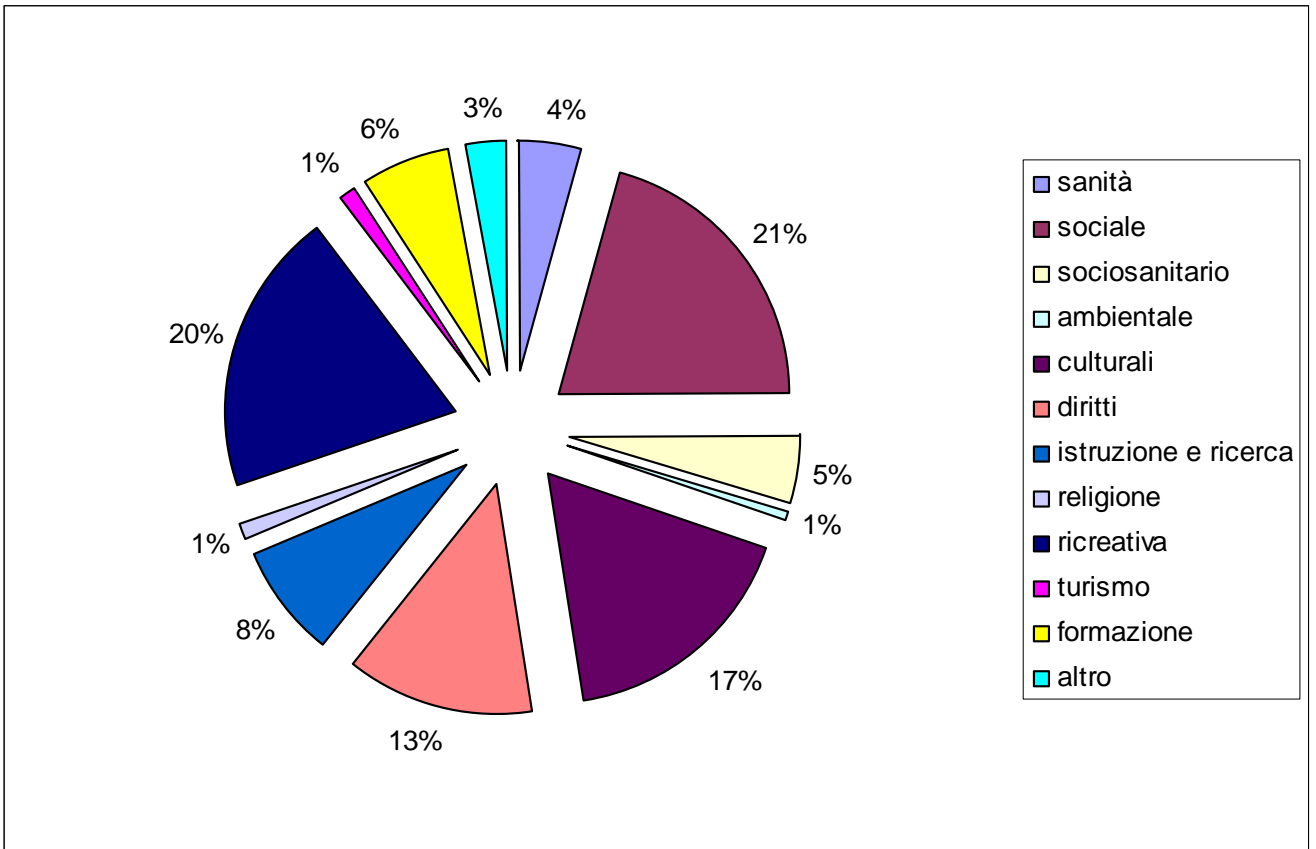
Tipologia Gestori PAAS



Target di utenza della rete PAAS



Categorie della rete PAAS



Servizi in numero

