

E-SERVICIILE LA UN CLICK DISTANȚĂ

Liuba MUNTEAN,
șef, Biblioteca Centrală a BM „B.P. Hasdeu”

Abstract

Utilizatorul modern, indiferent de profilul sociocultural, vârstă, gen, cunoștințe, abilități sau practici are nevoie de acces rapid, de oriunde și oricând la resurse informaționale de foarte bună calitate. Biblioteca Centrală pune accentul pe inovațiile diverselor servicii, în special, pe utilizarea serviciilor electronice, dat fiind că acesta este un ghișeu activ de solicitare și aplicare a serviciilor electronice pentru cetățeni, vom contribui la instruirea utilizatorilor pentru o bună cunoaștere a serviciilor publice prin intermediul tehnologiilor informaționale.

Keywords: Biblioteca Centrală, servicii moderne de bibliotecă, tehnologii informaționale, e-servicii, guvernare electronică.

* * *

Serviciile moderne de bibliotecă au scopul de a dezvolta și a schimba viața comunității. Acestea vin să satisfacă necesitățile membrilor comunității, să atragă, dar și să diversifice categoriile utilizatorilor bibliotecii. Implementând servicii moderne, biblioteca devine mai „vie”, mai dinamică și mai atractivă. Serviciile noi transformă cu adevărat bibliotecile în centre comunitare vibrante și demonstrează comunității că biblioteca este un real promotor al ideilor inovative. Serviciile noi prezintă doar beneficii, deoarece se diversifică activitățile, se diversifică utilizatorii, se diversifică oportunitățile și se diversifică partenerii. Prin servicii noi, cu siguranță, biblioteca poate deveni un centru de instruire continuă.

În luna aprilie, anul curent, au fost prestate servicii de incluziune digitală. La

Biblioteca Centrală s-au desfășurat trainin-guri la tema *e-servicii*.

E-serviciile sau, altfel spus, serviciile electronice sunt serviciile publice oferite de instituțiile statului cetățenilor prin intermediul tehnologiilor electronice. Acestea pot fi gratuite sau contra plată, în funcție de tipul de serviciu. Principalele avantaje pe care le prezintă folosirea acestei modalități de obținere a serviciilor sunt rapiditatea și accesibilitatea. Dacă pentru a obține anumite servicii electronice cetățenii trebuiau să aștepte ore și chiar zile, e-serviciile permit accesarea informațiilor aproape imediat. Un alt avantaj îl reprezintă disponibilitatea acestora, faptul că sunt disponibile oricărei persoane care poate accesa un calculator la orice oră, nu în limitele unui program fix de lucru. Exemple de servicii publice care vor putea fi accesate online sunt eliberarea cazierului, eliberarea unor autorizații și permise, declarații. Unele servicii publice sunt deja disponibile în Republica Moldova. Este vorba de servicii fiscale, servicii de documentare a populației, servicii ale Ministerului de Interne. Conform *Programului strategic de modernizare tehnologică a guvernării*, până în anul 2020, toate serviciile publice vor fi disponibile și în format electronic.

Centrul de Guvernare Electronică (CGE), în comun cu Programul IREX Moldova și suportul Centrului de Telecomunicații Speciale (CTS), a desfășurat câteva ateliere de instruire la care am participat pentru a ne instrui în domeniul serviciilor publice electronice și securității cibernetice.



Bineînțeles că înainte de a livra acest serviciu Biblioteca Centrală a analizat nevoile comunității cu ajutorul sondajului *Necesitățile localnicilor* (propus de Programul *Novateca*). La sondaj au participat 54 de persoane. Rezultatele sondajului ne-au arătat că vârsta respondenților se încadrează în categoria 12-35 de ani (88,8%), majoritatea din respondenți sunt elevi / studenți – 83,3%. La întrebarea principală: *Ce servicii de bibliotecă / instruirii legate de utilizarea calculatorului și internetului v-ar interesa*, 27 din respondenți au răspuns că i-ar interesa utilizarea MS Word, Excel, 15 – crearea unui blog, iar 14 – servicii publice online.

Astfel, au fost stabilite patru tematici pentru trainingurile care s-au desfășurat în cadrul e-serviciilor:

- *Mpass (acces securizat la serviciile electronice), Msign (semnarea documentelor), Mpay (achitarea serviciilor publice cu ajutorul cardurilor bancare, terminalelor de plată, sistemelor e-banking);*
- *e-cazier;*
- *e-stare civilă;*
- *e-factura.*

Au participat colaboratorii Unității Militare 1002, bibliotecari și utilizatori. Au fost instruiți aproximativ 20-25 de per-

soane. În cadrul atelierelor de instruire a fost accesat Portalul serviciilor publice și au fost stabilite tipurile de e-servicii. Participanții au cunoscut și s-au familiarizat cu cele mai importante noțiuni ce țin de domeniul serviciilor electronice: *Mpass, Msign, Mpay, e-cazier, e-stare civilă, e-trafic, e-apostila, semnătura mobilă, semnătura electronică* etc. De asemenea, au încercat să aplice cunoștințele învățate la calculator și au exersat la completarea online a cazierelor juridice pentru persoanele fizice, duplicatele certificatelor de stare civilă, servicii fiscale, completarea formularului pentru donarea sângelui ș.a.

O atenție deosebită a fost acordată navigării pe portalul *servicii.gov.md*, care este un catalog electronic al serviciilor publice prestate de către autorități oamenilor de rând și mediului de afaceri. Vizitatorii pot găsi pe această platformă descrierea serviciilor, setul de acte necesar pentru prestarea lor, intervalele orare în care vor fi acestea prestate, costurile și durata implementării, datele de contact pentru informații suplimentare și formularele care vor trebui completate de către cetățeni în format electronic, inclusiv instrucțiuni de completare.

Platforma este divizată în categorii de servicii pentru:

- cetățeni (informare și petiționare, finanțe, impozite și taxe, licențe, permise speciale etc.);
- mediul de afaceri (taxe și impozite, raportare, acte confirmative, acte permissive etc.);
- vizitatori (cetățenia Republicii Moldova, intrarea și șederea în Republica Moldova);
- scenarii de viață (emigrare, imigrare, inițiere în afacere, imobiliare, întemeierea familiei, sănătate, studii etc.).

Concluzia trasă la finele trainingului pentru bibliotecari a fost: e-serviciile pentru cetățeni ne inspiră să diversificăm și să implementăm serviciile noi de bibliotecă întru interacțiunea rapidă a utilizatorilor noștri cu serviciile oferite de instituțiile publice.

Tot în luna aprilie Biblioteca Centrală a fost acreditată să instruiască și să ofere asistență cetățenilor și mediului de afa-

ceri în utilizarea serviciilor electronice, iar personal am fost desemnată cu titlul de e-Ambasador. Astfel, Biblioteca Centrală a devenit ghișeu unic de solicitare a e-serviciilor. Considerăm că biblioteca trebuie să fie interesată (prin intermediul compartimentului de marketing al produselor și serviciilor) permanent de redefinirea sarcinilor și obiectivelor bibliotecarului, astfel încât acesta să se afle în serviciul utilizatorului, contactul bibliotecar-client având o importanță strategică în asigurarea calității produselor și serviciilor.

Toți cei care doresc să economisească timp, să evite cozile interminabile de la ghișeele băncilor, să utilizeze simplu și ușor serviciile online de la distanță, să depășească barierele psihologice și frica de a folosi serviciile electronice sunt așteptați zilnic pentru consultații și în fiecare joi, la ora 15:00 la traininguri, în cadrul Bibliotecii Centrale.

EXPOZIȚIILE BIBLIOTECII MUNICIPALE „B.P. HASDEU” ÎN TIMP

*Gaby BULDUMA,
specialist principal, Secția „Memoria Chișinăului”*

În anul 2017, Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu” celebrează 140 de ani de activitate, 140 de ani de studii, cercetări, întrebări și răspunsuri despre cărți, 140 de ani în slujba chișinăuienilor iubitori de carte.

Pentru a marca acest eveniment solemn într-un mod corespunzător Departamentul „Memoria Chișinăului” al Bibliotecii Municipale „B.P. Hasdeu” a inițiat Campania *BM „B.P. Hasdeu” in Black and White*, prin care și-a luat angajamentul de a scoate la iveală, pe parcursul anului 2017, fotografii vechi, descoperite în arhiva BM „B.P. Hasdeu”, în arhivele bibliotecilor din

rețeaua BM și în albumele personale ale colaboratorilor, foști și actuali.

În cadrul *Săptămânii creativității și inovației*, organizată în luna aprilie 2017 la BM „B.P. Hasdeu”, s-a decis materializarea unei părți din fotografiile descoperite, într-un album de epocă *Biblioteca Municipală in Black and White*. În album se regăsesc fotografii vechi, alb-negru, ce ilustrează istoria Bibliotecii Municipale „B.P. Hasdeu” (fosta „A.A. Jdanov”) și a bibliotecarilor vremii în perioada anilor '50-'80 ai sec. XX. Fotografii completează, cu informații vizuale, o parte din istoria bibliotecii orașului Chișinău, o excursie virtuală prin trecut. Găsirea