

SERVICIUL *LAW DOCS* – LIVRAREA DOCUMENTELOR PRIN E-MAIL

Elena ZAVTONI,
Biblioteca Publică de Drept,
filiala Bibliotecii Municipale
„B.P. Hasdeu”



Rezumat: *Articolul descrie experiența Bibliotecii Publice de Drept din municipiul Chișinău privind implementarea noului serviciu online pentru utilizatori: Law Docs – livrarea documentelor solicitate prin E-mail, care s-a dovedit a fi de o utilitate și funcționalitate considerabilă. Serviciul Law Docs permite utilizatorilor aflați la distanță să obțină informație în variantă electronică, prin e-mail, din bazele de date la care biblioteca este abonată: MoldLex, Sintact.ro, EBSCOhost și altele.*

Cuvinte-cheie: *serviciu online, serviciu Law Docs, Biblioteca Publică de Drept.*

Abstract: *The article describes the experience of the Public Law Library in Chisinau in implementation of the new online service for users: Law Docs - delivery of requested documents by e-mail, which proved to be of considerable utility and functionality. The Law Docs service allows remote users to obtain information in the electronic form, via e-mail, from the databases MoldLex, Sintact.ro, EBSCOhost and others, to which the library is subscribed.*

Keywords: *online service, Law Docs service, Public Law Library.*

Aspectele și constrângerile crizei, generate de pandemia COVID-19, sunt fără precedent. Restricțiile stării de urgență au afectat nemijlocit și activitatea sistemului de bibliotecă. În această schimbare și restructurare globală, Internetul a devenit unica posibilitate de a asigura continuitatea activității în majoritatea sferelor de lucru.

Bibliotecile au fost nevoite să demonstreze responsabilitate, solidaritate și eficiență în fața acestei stări de urgență, continuând să mențină legătura cu utilizatorul, încercând să depună efort maxim de a restructura serviciile cât mai eficient și sigur pentru utilizatori.

Crearea unui serviciu online pentru satisfacerea necesităților informaționale și documentare ale utilizatorilor la distanță a fost primordială pentru Biblioteca Publică de Drept din Chișinău (BPD). Biblioteca a reușit să lanseze un nou serviciu online pentru utilizatori: *Law Docs – livrarea documentelor solicitate prin E-mail*, care s-a dovedit a fi de o utilitate și funcționalitate considerabilă.

Lansarea serviciului *Law Docs*, la 22 martie 2020, a fost un răspuns operativ la solicitările insistente (telefonice și prin mesaje ale utilizatorilor) după închiderea bibliotecii din cauza stării epidemiologice.

Serviciul *Law Docs* permite utilizatori-

lor aflați la distanță să obțină informație în variantă electronică, prin e-mail, completând în prealabil un *Formular web* cu următoarele câmpuri obligatorii:

- adresa de E-mail la care trebuie transmisă informația;
- numele, prenumele și localitatea în care trăiește;
- locul de muncă sau studiu, domeniul de activitate;
- tema sau titlul documentelor (maximum 5 surse; dacă se solicită mai multe titluri, utilizatorul este rugat să completeze mai multe formulare);
- tipul documentelor: legislație sau articole științifice;
- sursa din care solicită informația.

Documentele solicitate sunt selectate din Bazele de date la care biblioteca este abonată:

- *MoldLex* – legislația Republicii Moldova, practica judiciară;
- *Sintact.ro* – legislația României și 7 reviste juridice publicate de editura „Wolters Kluwer”;
- *Monitorul fiscal FISC.md* – revistă informativ-explicativă care are în vizor domeniile de activitate ale Serviciului Fiscal de Stat;
- *EBSCOhost* – platformă de cercetare online cu acces la peste 18 200 de reviste full text, 2500 cărți, broșuri, ediții de referință în limba engleză;
- *Heinonline* – legislația SUA și una din cele mai mari baze de date în domeniul cercetărilor juridice.

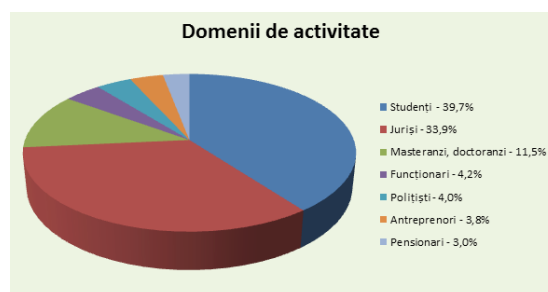
Un punct foarte important este faptul că utilizatorul își rezervă responsabilitatea de a nu folosi documentele livrate decât în scopuri necomerciale sau pentru studii și nu va furniza o copie a acesteia oricărei alte persoane. Adicional sunt expediate și copii scanate din colecția de carte și reviste a bibliotecii.

Serviciul funcționează de luni până vineri (09.00-18.00). Informația solicitată în Formularele trimise în zilele de sâmbătă și duminică este livrată în prima jumătate a zilei de luni.

Ca să ne convingem de utilitatea serviciului dat și pentru a îmbunătăți calitatea livrării informației, încă de la început s-a

realizat un chestionar de evaluare *Utilitatea serviciului „Law Docs – livrarea documentelor solicitate prin E-mail”*. Impactul și eficiența acestui serviciu sunt analizate de către echipa BPD.

Analizând răspunsurile primite la întrebarea *Care este domeniul dvs. de activitate?*, observăm că cea mai mare parte din solicitanți sunt studenții și anume studenții facultăților de drept (39,7%), după care urmează: 33,9% juriști, 4,2% funcționari publici, 4,0% polițiști, 3,8% specialiști din domeniul economic și contabili. Și nu în ultimul rând, o categorie la fel de importantă de utilizatori reprezintă pensionarii cu 3,0%.



La întrebarea *De unde ați aflat pentru prima dată despre Serviciul LawDocs?* majoritatea răspunsurilor (37%) fac referință la pagina de Facebook a BPD; la blogurile bibliotecii – 29%; la colegii de muncă sau de facultate – 23%; la panourile informative din bibliotecă – 11%.

Serviciul este utilizat foarte intens, fiind rapid, eficient, accesibil și disponibil la distanță nu numai pentru utilizatorii BPD. Avem solicitări din majoritatea localităților din Republica Moldova, cele mai active fiind raioanele Sângerei, Ungheni, Strășeni, Cahul, Comrat și Edineț. Solicitățile vin și din România (17%), SUA (5%), Germania (4%) etc.

Am primit multe mesaje de mulțumire și apreciere de la beneficiarii serviciului. Iată unele dintre cele mai valoroase răspunsuri referitoare la calitatea serviciului *Law Docs*, de care ne mândrim:

„Sunteți printre puținele biblioteci care au implementat în mod solidar această idee de a transmite online diverse documente care ne interesează. Despre acest lucru trebuie de spus public, la radio, pe

internet, la TV. Noi suntem martori care putem confirma că sunteți extraordinari. După părerea mea, din lipsă de timp, care se va simți după carantină, recomand ca și atunci să transmiteți legi, articole, solicitate de studenți. Iar pentru acest lucru să aveți un adaos la salariu, în funcție de numărul de solicitări!”

„Este eficient serviciul dat, anume în perioada de pandemie.”

„Este foarte util și comod serviciul! Bravo!”

„Funcționează perfect așa cum este.”

„Serviciile bibliotecii sunt destul de calitative.”

„Este totul la cel mai înalt nivel.”

„E foarte util acest serviciu!”

Unele sugestii sau doleanțe ale utilizatorilor BPD se referă la dorința de a avea acces direct la bazele de date la care biblioteca este abonată; acces la o platformă digitală cu cărți și chiar livrarea cărților la domiciliu:

„Ar fi bine implementarea unui serviciu prin care cărțile să fie împrumutate (transmise prin curier) către solicitanții și utilizatorii din alte zone ale țării (achitarea serviciului va fi de către solicitant). Întrucât nu toate cărțile pot fi găsite în format electronic, iar situația existentă la moment îngreunează atât deplasarea, cât și activitatea restricționată a bibliotecii.”

„Poate, de logat pe o platformă de unde se poate accesa sursele.”

„Este foarte util acest serviciu! Ne-am dori o bază de date online cu toate cărțile pe care le aveți fizic!”

„Extinderea bazelor de date disponibile.”

78,9% din respondenți sunt „foarte mulțumiți” de calitatea serviciului; 21,1% – „mulțumiți”; 89% ar recomanda și altor colegi acest serviciu.

97% din utilizatori spun că vor mai solicita serviciul *Law Docs*!

Statistica pe perioada martie 2020 – iunie 2021 reflectă următoarele: solicitări – 954; documente livrate – 27 203, documente scanate 20 170.

Desigur, aceste rezultate și aprecieri ne încurajează și avem toată convingerea că accesibilitatea online a resurselor informaționale este o realizare care sporește eficiența și argumentează utilitatea și vizibilitatea activității Bibliotecii Publice de Drept în întreaga comunitate.

Deoarece serviciile online au devenit un element indispensabil al secolului XXI, serviciul *Law Docs* va rămâne un instrument de lucru permanent și în perioada de după pandemie.

În conformitate cu toate recomandările în sănătate publică, BPD încurajează utilizatorii să acceseze intens serviciile online ale bibliotecii pe toată perioada stării de urgență în scopul informării corecte și din surse de încredere.

BIBLIOTECA PUBLICĂ DE DREPT

Accesează Serviciul LawDocs

Serviciul oferă utilizatorului posibilitatea să obțină informație în variantă electronică prin e-mail din bazele de date la care biblioteca este abonată.

Serviciul funcționează: Luni - Vineri 09:00 - 18:00
Informație solicitată în Formularul de cerere în judecătoria de competență și domeniul de activitate în baza de date

Obține informația necesară prin e-mail | Completează formularul | SCAN ME

- MoldLex - Legislația RM**
Incluzând act normative (legi, hotărâri, decreturi, convenții), practica judiciară (hotărâri CJL, CEDO) și articole științifice.
- Sintact - Legislația României**
O platformă pentru cercetare juridică ce oferă toate informațiile de care ai nevoie: legi și decreturi, comentarii, reviste etc.
- Monitorul Fiscal**
Revistă informativă specializată ce are în vizor domeniile de activitate ale Serviciului Fiscal de Stat.
- HeinOnline - Legislația S.U.A.**
O sursă de materiale juridice tradiționale, documente istorice, guvernamentale și politice, dezbateri legislative, rapoarte etc.
- EBSCOhost**
Platformă de cercetare online utilizată de mii de instituții și milioane de utilizatori din întreaga lume.
- Colecția de carte**
Incluzând circa 20000 de titluri în limbă română, rusă, engleză și franceză.
Colecția este disponibilă în următoarele adrese:

Contactează-ne

Biblioteca Publică de Drept
mun. Chișinău, str. Armenească, 42

022 275 278
022 275 393

biblioteca.pli@gmail.com
facebook.com/BPD.Hasdeu