

EXTINDEREA INCLUZIUNII DIGITALE A MEMBRILOR COMUNITĂȚII PRIN E-SERVICII

Ecaterina DMITRIC
șef de secție, BNRM
dbiblio@bnrm.md

Transformarea și alfabetizarea digitală au devenit concepte cunoscute în rândurile populației datorită evoluției sporite a tehnologiilor informaționale și comunicaționale (TIC) și infiltrarea lor în procesele cotidiene ale vieții. Acest lucru a devenit mai accelerat în contextul pandemiei de COVID-19, prin care incluziunea digitală nu mai reprezintă o alternativă, ci un criteriu de participare la viața economico-socială. Alfabetizarea digitală presupune înțelegerea tehnologiei, nu doar însușirea unor cunoștințe despre cum s-o folosești, include dezvoltarea unor competențe transversale aplicabile în analiza critică privind consumul de conținut digital și siguranța online, precum și competențele necesare utilizării TIC în scopul îmbunătățirii calității vieții [1, p. 6]. În această ordine de idei, *Strategia de transformare digitală a Republicii Moldova pentru anii 2023-2030* (STDM 2030) relevă acest fapt prin obiectivele prioritare stabilite: dezvoltarea unei societăți digitale; mediu TIC puternic, inovator și competitiv; mediu TIC și digital sigur; servicii publice digitale care conduc la un stat digital funcțional și invizibil; cooperarea internațională și promovarea Moldovei digitale; economie digitală.

STDM 2030 urmărește să realizeze aspirațiile Uniunii Europene reflectate în *Busola digitală: calea europeană pentru deceniul digital*, care a stabilit aspectele digitale pentru următorul deceniu sub forma unor obiective clare și concrete: o populație cu calificare digitală și profesioniști digitali cu înaltă calificare; infrastructuri digitale sigure și durabile; transformarea digitală a afacerilor; digitalizarea serviciilor publice [10, p. 8]. În condițiile în care biblioteca este un serviciu public, misiunile-cheie conform *Manifestului Bibliotecii Publice IFLA-UNESCO 2022* se referă la informare, alfabetizare, educație, incluziune, participare civică și cultură [7].

Bibliotecile, ca și alți actori importanți din sfera socială, sunt implicate în procesul de transformare digitală prin prestarea serviciilor de bibliotecă ce contribuie la crearea unei societăți digitale. Conceptualizarea serviciilor digitale sau electronice este una din responsabilitățile de bază ale bi-

bliotecilor în conformitate cu legislația în vigoare și standardelor existente prin care biblioteca își ajustează serviciile/produsele, astfel satisfăcând cerințele utilizatorilor.

Printre aspectele-cheie care sunt stipulate în STDM 2030 menționăm că internetul trebuie să devină un drept social în Republica Moldova și cel mai important lucru este dezvoltarea aptitudinilor digitale ale cetățenilor. Dacă un cetățean nu este pregătit digital într-un secol digital, el nu este competitiv. Astfel, articolul 20 din Legea cu privire la bibliotecă (nr. 160 din 20 iulie 2017) stipulează că accesul la rețeaua internet este un serviciu de bibliotecă care se oferă în toate bibliotecile publice și pentru care nu se percepe taxă. De asemenea, asigurarea rolului de centru public de acces gratuit la rețeaua internet tuturor membrilor comunității este realizat în conformitate cu articolul 10 din legea menționată [6]. *Regulamentul privind serviciile prestate de bibliotecile publice* specifică drept servicii de bază, oferite gratuit, instruirea nonformală a utilizatorilor în vederea alfabetizării digitale a acestora și instruirea utilizatorilor cu ajutorul mijloacelor electronice [8]. Serviciile electronice pe care le prestează bibliotecile publice în conformitate cu regulamentul menționat mai sus sunt orientate către o societate digitală inovatoare și incluzivă, astfel contribuind la educația digitală a cetățenilor, constituind comunități care utilizează pe deplin oportunitățile digitale.

Potrivit viziunii Elenei Tîrșiman, provocările mediului digital au determinat mutații și la nivelul terminologiei de specialitate. Au apărut concepte noi, iar cele consacrate își extind sau își modifică sensul. Și la nivelul conceptelor operaționale ale domeniului științelor informării și comunicării s-au produs mutații importante. Concepte consacrate precum bibliotecă, colecție, document, informație, informare, documentare, utilizator etc. și-au redefinit și specializat conținutul semantic în raport cu noul context digital de informare și comunicare. În context digital, bibliotecile, indiferent de mărimea și de tipul lor, prin activitățile specifice, prin produsele și serviciile oferite sunt relaționate cu TIC [12, p. 279]. În contextul digital și cel relaționat cu TIC, e-serviciile de bibliotecă sunt bazate pe mediul TIC inovator și competitiv. Standardul *SM ISO 2789:2015 „Statistici internaționale de bibliotecă”* definește serviciul electronic de bibliotecă furnizat prin intermediul mijloacelor electronice, fie prin serverele locale sau prin rețea [9]. În acest sens, conceptualizarea serviciilor este în raport cu capacitatea profesională a personalului de specialitate din biblioteci,

care posedă abilități de a proiecta și utiliza inovații digitale. De asemenea, crearea condițiilor de incluziune digitală a comunităților își are rostul în serviciile prestate de biblioteci.

Diversificarea e-serviciilor de bibliotecă este posibilă datorită fluxului tehnologic în mediul online marcat de industriile 2.0, 3.0, 4.0. Este necesar să accentuăm că e-serviciile de bibliotecă au evoluat odată cu dezvoltarea World Wide Web. Potrivit standardului *SM ISO 2789:2015 „Statistici internaționale de bibliotecă”*, acestea includ catalogul online, site-ul bibliotecii, colecția electronică, împrumutul electronic, furnizarea documentelor electronice (indirect), serviciile de referințe electronice, instruirea utilizatorilor cu ajutorul mijloacelor electronice, servicii pentru dispozitive mobile, servicii pentru utilitate interactivă (inclusiv servicii pe rețele sociale), precum și accesul la internet prin intermediul bibliotecii [9].

Dacă ne referim la industriile 2.0, 3.0, 4.0, atunci specificul ține de aspectul creativ și inovator al capacității umane în crearea e-serviciilor și e-produselor. Standardul *SM ISO 2789:2015 „Statistici internaționale de bibliotecă”* determină această modalitate prin definirea serviciului de rețea socială care reprezintă serviciul electronic proiectat pentru a permite utilizatorilor să-și creeze profiluri personale sau organizaționale și să contacteze alte persoane cu scopul de a comunica, colabora și/sau partaja un anumit conținut. De asemenea, printre acestea se regăsesc servicii interactive oferite de bibliotecă care includ: webloguri, wiki, podcasturi ale bibliotecii destinate atât publicului, cât și pentru uz intern.

Un alt aspect stipulat în standard se referă la serviciile oferite de bibliotecă prin dispozitive mobile, care includ atât serviciile formate pentru utilizarea mobilă oferite de bibliotecă care au fost adaptate din servicii de bibliotecă existente, cât și cele care au fost dezvoltate în mod direct pentru utilizarea mobilă. Exemple de astfel de servicii sunt site-urile, cataloagele, instrucțiunile adaptate sau create pentru a fi accesate de pe dispozitive mobile, tururi ale bibliotecii, serviciile SMS (referințe, notificări), accesul la instrumente de referință etc. [9].

Bibliotecile digitale, repozitoriile instituționale/tematice sau bazele de date create de biblioteci, care includ colecția de memorie locală sau alte domenii specifice contextului local, sunt proprii e-serviciilor. O bibliotecă digitală înseamnă colecții digitale, servicii și infrastructură care susține informarea și documentarea, formarea continuă, activitățile educaționale și științifice, precum și preservarea și conservarea conținutului digital.

Cu siguranță, mediul digital permite utilizatorilor să acceseze de la distanță colecțiile digitale create de biblioteci în scop de învățare și cercetare. În spațiul digital, bibliotecile își prelungesc oferta de produse și servicii specifice către publicul utilizator. Este remarcabil faptul că bibliotecile în aceste condiții oferă servicii și produse de informare cu valoare adăugată pornind de la colecțiile proprii și colecțiile aflate în administrarea altor structuri de informare și documentare sau instituții deținătoare de documente și informații digitale. Astfel, participă alături de structuri similare la realizarea de noi colecții și biblioteci digitale cu valoare patrimonială, culturală sau științifică, care pot avea o dezvoltare autonomă în internet [12, p. 278].

Dezvoltarea parteneriatelor în biblioteci are un efect pe termen lung în cazul când acestea satisfac anumite cerințe și produc schimbări în comunitate în vederea dezvoltării acesteia. Serviciile de e-Guvernare în Republica Moldova au devenit mai accesibile datorită parteneriatului de colaborare între Agenția de e-Guvernare Electronică și bibliotecile publice. Serviciile prestate de biblioteci, care se referă la serviciile de e-guvernare, sunt bazate pe promovarea cunoștințelor și abilităților de accesare și operare pe platformele guvernamentale, prin care bibliotecarii sunt implicați în procesul de asistare a utilizatorilor bibliotecii în vederea utilizării tehnologiei la accesarea serviciilor electronice. Astfel, asistența bibliotecarilor ca facilitatori în vederea implementării proiectelor naționale are un impact benefic asupra societății.

Un alt parteneriat de asemenea anvergură este cel de implicare a bibliotecarilor la înregistrarea unor categorii de persoane în Sistemul informațional „Vulnerabilitatea energetică”. Acesta a fost inițiat în baza Ordinului nr. 62, din 7 septembrie 2022 al Ministerului Muncii și Protecției Sociale al Republicii Moldova, și Ordinului nr. 162, din 7 septembrie 2022 al Ministerului Culturii din Republica Moldova, care prevedeau implicarea asistenților sociali comunitari și bibliotecarilor la înregistrarea persoanelor în Sistemul informațional „Vulnerabilitatea energetică”. Astfel, bibliotecarii au ajutat membrii comunităților să se înregistreze pe platforma <https://compensatii.gov.md/ro> (programul „Ajutor la contor”), dar și au instruit utilizatorii în vederea creării unui profil personal pe această platformă.

La fel ca parteneriatele menționate mai sus, din această categorie face parte și Programul „Consolidarea presei independente și a educației medicale”, implementat de organizația franceză Irex Europe (ERIM), în parte-

neriat cu Asociația Bibliotecarilor din Republica Moldova (ABRM). Programul se bazează pe prestarea serviciilor de dezvoltare a competențelor de educație media și digitale ale utilizatorilor din biblioteci. Accesul la informație al cetățenilor realizat de către biblioteci se bazează pe oferirea surselor veridice, având scopul de a dezvolta gândirea critică a utilizatorilor, precum și alfabetizarea media care va permite utilizatorilor să evalueze informația și să distingă adevărul de informațiile de propagandă și manipulare.

Există diverse parteneriate dintre biblioteci de nivel regional, municipal, raional, local prin care activitatea bibliotecilor este orientată spre satisfacerea cerințelor comunității. De asemenea, programele naționale privind promovarea cărții și lecturii gestionate de către Biblioteca Națională a Republicii Moldova (BNRM), Biblioteca Națională pentru Copii „Ion Creangă” (BNC „Ion Creangă”) care au statut de centru metodologic național pentru sistemul național de biblioteci (SNB) reprezintă o prioritate continuă pentru biblioteci.

Începând cu anul 2023, la data de 14 februarie, în Republica Moldova este celebrată Ziua Națională a Lecturii, eveniment ce contribuie la intensificarea parteneriatelor și colaborărilor factorilor interesați privind promovarea/învățarea/educarea lecturii.

Programul Național LecturaCentral, ajuns în acest an la cea de-a 6-a ediție, are scopul de a dezvolta comunitățile prin prestarea serviciilor culturale în vederea promovării cărții și lecturii în bibliotecile din sistemul național. În contextul utilizării frecvente a e-serviciilor, bineînțeles că TIC sunt instrumente prin care serviciile privind promovarea cărții și lecturii devin mai atractive și capătă un aspect inovator. Astfel, specificăm următoarele tendințe în bibliotecile din țară:

- dezvoltarea și utilizarea colecțiilor electronice;
- digitalizarea documentelor;
- utilizarea e-readerilor;
- promovarea aplicațiilor de citire a cărților pe smartphone-uri, tablete și alte dispozitive;
- participarea bibliotecarilor în diverse grupuri de lectură pe rețele sociale;
- organizarea expozițiilor de carte în format online;
- organizarea activităților culturale în mediul online prin intermediul aplicațiilor zoom, google meet etc.;
- crearea de clipuri video (Book Trailer, colaje etc.);

- utilizarea echipamentelor electronice în desfășurarea activităților (proiector, cameră video etc.).

Conform standardului *SM ISO 2789:2015 „Statistici internaționale de bibliotecă”*, instruirea utilizatorilor cu ajutorul mijloacelor electronice este considerată un serviciu electronic. Mijloacele electronice sunt echipamentele electronice și rețele de cablu, fibră optică, radio satelit și altele asemenea lor, utilizate pentru prelucrarea, stocarea sau transmiterea informației [2]. Serviciile prestate de bibliotecile publice, care sunt orientate pe implementarea Agendei ONU 2030, având ca ținte Obiectivele de Dezvoltare Durabilă 2030 (ODD 2030), reprezintă în mare parte servicii de dezvoltare a competențelor în diverse domenii cu ajutorul mijloacelor electronice. Dat fiind faptul că ODD 2030 se regăsesc ca puncte de reper în ambele strategii de dezvoltare a Republicii Moldova (STDM 2030 și Strategia națională de dezvoltare „Moldova Europeană 2030”), extinderea serviciilor sau e-serviciilor bazate pe ODD 2030 are un impact asupra dezvoltării comunităților care aduc plusvaloare. În eventualitatea în care bibliotecile vor putea demonstra implicarea și impactul serviciilor bazate pe ODD 2030, BNRM va coordona activitatea bibliotecilor în ceea ce privește:

- colectarea indicatorilor statistici privind organizarea serviciilor de bibliotecă ajustate ODD-urilor 2030 – Sistemul online de raportare 6C și ORT;

- diseminarea și promovarea serviciilor, experiențelor, practicilor de calitate și amplificarea schimbului de experiență – Grupul public pe Facebook „Implicarea bibliotecilor în implementarea Agendei ONU 2030” <https://www.facebook.com/groups/2525800234363735>;

- reflectarea activității bibliotecilor publice privind implementarea Agendei ONU 2030 în revista de specialitate *Magazin bibliologic*;

- monitorizarea studiilor de măsurare a impactului serviciilor de bibliotecă și reflectarea rezultatelor prin intermediul rapoartelor analitice de activitate ale bibliotecilor [3, p. 103].

Bibliotecile au un rol important în vederea implementării proiectelor guvernamentale din Republica Moldova, strategiilor de dezvoltare naționale și internaționale prin prestarea e-serviciilor. Este important de a îmbunătăți activitatea bibliotecilor atât în calitate de promotori ai serviciilor eGuvernare, cât și de creatori de servicii electronice (acces la internet, comunicare electronică, referințe electronice, servicii interactive prin intermediul rețelelor sociale etc.).

Referințe bibliografice

1. BĂRBUȚĂ, Alina. PRO Incluziune digitală astăzi pentru cetățenii digitali de mâine [online]. [citată 02.03.2023]. Disponibil: <https://ipre.md/wp-content/uploads/2022/05/Barbuta.pdf>
2. DICȚIONAR juridic [online]. [citată 04.02.2023]. Disponibil: <https://legeaz.net/dictionar-juridic/mijloace-electronice>
3. DMITRIC, Ecaterina. ODD-urile ca bază pentru noi proiecte comunitare. In: O bibliotecă pentru oraș. O bibliotecă pentru fiecare. Materialele Conferinței Aniversare a Bibliotecii Municipale „B. P. Hasdeu” 145 de ani de la fondare (19-21 octombrie 2022). Chișinău: BM „B. P. Hasdeu”, 2023 (2022), pp. 94-104. În proces de editare.
4. DMITRIC, Ecaterina. Tehnologiile informaționale utilizate în promovarea cărții și lecturii – imbold în formarea cititorului creativ [online]. [citată 04.02.2023]. Disponibil: http://moldis.bnrm.md/bitstream/handle/123456789/1111/Dmitric_Tehnologii.pdf?sequence=1&isAllowed=y
5. GALAI, Daniela. Educația mediatică se extinde în bibliotecile publice din Republica Moldova [online]. [citată 04.02.2023]. Disponibil: <https://www.civic.md/stiri/comunicate-de-presa/53763-educatia-mediatica-se-extinde-in-bibliotecile-publice-din-republica-moldova.html>
6. LEGEA cu privire la bibliotecă: nr. 160 din 20.07.2017 [online]. [citată 03.03.2023]. Disponibil: https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=120694&lang=ro
7. MANIFESTUL Bibliotecii Publice IFLA-UNESCO 2022 [online]. [citată 02.03.2023]. Disponibil: <http://bnrm.md/files/accesDedicat/IFLA-UNESCO%20Public%20Library%20Manifesto%202022.pdf>
8. REGULAMENTUL privind serviciile prestate de bibliotecile publice. Aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 24 din 22.01.2020 [online]. [citată 03.03.2023]. Disponibil: <http://bnrm.md/files/accesDedicat/Regulamentul%20serviciilor%20prestate%20de%20bibliotecile%20publice.pdf>
9. SM ISO 2789:2015. Informare și documentare. Statistici internaționale de bibliotecă. Chișinău: INS, 2015, 62 p. Manuscris.
10. STRATEGIA de transformare digitală a Republicii Moldova pentru anii 2023-2030 (STDM 2030) [online]. [citată 02.03.2023]. Disponibil: <https://particip.gov.md/ru/document/stages/anunt-privind-inițierea-elaborării-strategiei-de-transformare-digitală-a-republicii-moldova-pentru-anii-20232030-stdm-2030/9355>
11. STRATEGIA națională de dezvoltare „Moldova Europeană 2030” [online]. [citată 02.03.2023]. Disponibil: https://ro.scribd.com/document/596268876/Strategia-Na%C8%9Bional%C4%83-de-Dezvoltare-Moldova-European%C4%83-2030#from_embed
12. TÎRZIMAN, Elena. Biblioteca digitală. In: Tratat de biblioteconomie. Volumul 4. București, 2022, pp. 275-433. ISBN: 978-606-95381-1-1.