

SERVICIILE ELECTRONICE – POARTĂ SPRE INCLUZIUNEA DIGITALĂ

Din experiența Bibliotecii Publice Larga Nouă, raionul Cahul

Ludmila STRAHOTEANU,
Biblioteca Publică Larga Nouă,
raionul Cahul



Rezumat: Autorul reflectă experiența BP Larga Nouă din raionul Cahul privind promovarea serviciilor electronice publice și dezvoltarea competențelor digitale ale membrilor comunității. Activitatea Centrului Unificat de Prestare a Serviciilor Publice, constituit sub egida bibliotecii, este adaptat nevoilor locale, oferind servicii diverse și personalizate.

Cuvinte-cheie: BP Larga Nouă din raionul Cahul, servicii electronice, Centru Unificat de Prestare a Serviciilor Publice.

Abstract: The author reflects the experience of the Larga Nouă Public Library, Cahul district regarding promotion of public electronic services and development of digital skills of community members. The activity of the library's Unified Center for Provision of Public Services is adapted to local needs, offering diverse and personalized services.

Keywords: Larga Nouă Public Library, Cahul district, electronic services, Unified Center for Provision of Public Services.

În era digitalizării accelerate BP Larga Nouă din raionul Cahul a devenit un punct forte pentru comunitatea rurală, oferind asistență vitală în utilizarea serviciilor electronice guvernamentale. Acest articol va explora modul în care biblioteca a transformat provocările digitalizării în oportunități de incluziune socială, ajungând a fi un intermediar de bază între cetățeni și biblioteca publică. Prin analiza implementării serviciilor, a impactului acestora asupra comunității, a provocărilor întâmpinate și a direcțiilor de dezvoltare viitoare, evidențiem rolul bibliotecii moderne ca centru civic multifuncțional în era digitală, având la bază prevederile Strategiei Naționale de Dezvoltare „Moldova Europeană 2030” [3].

Contextul și descrierea serviciului
Bibliotecile din localitățile rurale au în prezent un rol vital: intermediar între

cetățean și statul digital. BP Larga Nouă din raionul Cahul oferă încă din anul 2016 (bibliotecarul obținând statutul de e-ambasador al prestării e-serviciilor) un serviciu esențial – asistență în utilizarea e-serviciilor pentru întreaga comunitate -, devenind un exemplu concret despre modul cum biblioteca se transformă într-un spațiu de sprijin, de informare și de incluziune digitală.

Serviciul „Servicii electronice pentru public” a fost lansat ca răspuns direct la creșterea cerinței cetățenilor de a interacționa cu instituțiile statului prin mijloace online. Inițiativa a apărut din observarea unei nevoi acute în comunitate: mulți locuitori, în special cei fără competențe digitale sau fără echipamente proprii, se confruntau cu dificultăți majore în accesarea serviciilor publice digitale, cum ar fi :

- completarea cererilor online. Instituția a oferit asistență pentru completarea formularelor pe platformele CUPS (Cen-

trul Unificat de Prestare a Serviciilor Publice) Larga Nouă, bibliotecarul fiind în calitate de specialist CUPS.

- programul „Ajutor la contor”. S-a acordat sprijin pentru accesarea subvențiilor pentru energie electrică și gaze naturale.
- plăți electronice. A fost oferită asistență pentru efectuarea plăților prin sistemul Mpay.
- gestionarea conturilor. A fost acordat suport la generarea conturilor online și gestionarea parolelor.

Acest serviciu se adresează tuturor locuitorilor din comuna Larga Nouă și regiunea apropiată, indiferent de vârstă sau statut social. Biblioteca a devenit astfel un punct de acces universal la serviciile digitale, eliminând barierele tehnologice și de competențe, care ar fi putut exclude o parte semnificativă a populației rurale de la beneficiile digitalizării serviciilor publice. Important este faptul că acesta nu se limitează doar la oferirea accesului și utilizarea echipamentelor, ci include și asistență personalizată, adaptată nivelului de competențe digitale al fiecărui beneficiar. Astfel, bibliotecarul a devenit un mediator digital, un translator între limbajul tehnic al platformelor online și nevoile concrete ale cetățeanului.

Rezultate și impact în comunitate

În medie, aproximativ 358 de persoane adulte beneficiază anual de servicii și activități orientate spre dezvoltarea competențelor digitale. Este vorba despre circa 29% din locuitorii satului (numărul total al populației constituind 1245 de persoane). Doar pentru accesarea programului „Ajutor la contor” în ultimii doi ani au fost asistați în jur de 400 de beneficiari, demonstrând rolul esențial al bibliotecii în facilitarea accesului la programe sociale prin asistență personalizată pentru persoanele vârstnice în completarea formularelor online.

Serviciile oferite sunt menționate și apreciate prin mărturiile utilizatorilor. De exemplu, „Fără voi nu ne-am fi descurcat deloc”, au mărturisit membrii unei familii în vârstă, care au reușit să acceseze ajutorul pentru energie datorită sprijinului biblio-

tecii. Este o ilustrare a valorii serviciului, pentru mulți locuitori din Larga Nouă biblioteca fiind acceptată ca punct de acces excelent la servicii digitale.

Interacțiunile zilnice cu cetățenii au consolidat încrederea comunității în bibliotecă, transformând-o într-un veritabil centru de servicii civice. Biblioteca nu mai este percepută doar ca un depozit de cărți, ci ca un spațiu dinamic, conectat la realitățile și nevoile prezente ale comunității.

Promovarea serviciilor se realizează prin multiple canale: rețele de socializare, afișe locale și pagina de Facebook a CUPS Larga Nouă, gestionată de bibliotecară. Această strategie de comunicare a contribuit semnificativ la creșterea vizibilității bibliotecii și la consolidarea încrederii publicului în serviciile oferite. Faptul că informațiile despre serviciu ajung la cetățeni prin canale diverse asigură că și persoanele mai puțin familiarizate cu mediul digital pot afla despre aceste oportunități.

Un aspect important ține de faptul că mulți beneficiari devin la rândul lor promotori ai serviciului, recomandându-l în cercul lor social. Această diseminare organică a informației contribuie la extinderea continuă a bazei de beneficiari și la întărirea rolului bibliotecii ca centru comunitar esențial.

Dincolo de cifrele concrete, impactul cel mai profund este cel calitativ: biblioteca favorizează reducerea excluziunii digitale, oferind șanse egale tuturor membrilor comunității de a beneficia de serviciile publice digitalizate. Acest aspect are implicații profunde pentru coeziunea socială și pentru dezvoltarea echitabilă a comunității.

Centrul Unificat de Prestare a Serviciilor (CUPS) Larga Nouă în context național

BP Larga Nouă gestionează Centrul Unificat de Prestare a Serviciilor și se distinge în peisajul serviciilor de asistență digitală din Republica Moldova prin abordarea integrată și adaptată specificului rural. În comparație cu alte CUPS din țară, BP Larga Nouă prezintă atât similitudini, cât și diferențe semnificative care merită analizate:

Tabelul 1. *BP Larga Nouă în raport cu alte CUPS-uri*

Criteriu	BP Larga Nouă	CUPS urbane	Alte CUPS rurale
Accesibilitate	Program flexibil, adaptat nevoilor locale	Program fix, mai puțin flexibil	Variabil, adesea limitat
Asistență personalizată	Nivel ridicat, relații personalizate cu beneficiarii	Formalizată, mai puțin personalizată	Variabilă, depinde de personal
Servicii oferite	Integrate cu alte servicii biblioteconomice	Specializate, dar limitate la servicii administrative	Adesea limitate la servicii de bază
Promovare în comunitate	Activă, prin multiple canale locale	Formală, prin canale oficiale	Limitată, adesea insuficientă

Spre deosebire de CUPS-urile din mediul urban, care funcționează ca entități administrative distincte, instituția integrează serviciile digitale într-un ecosistem mai larg de servicii comunitare. Această abordare holistică permite bibliotecii să răspundă mai eficient nevoilor complexe ale beneficiarilor, oferind nu doar asistență tehnică, ci și suport informațional și educațional.

Un alt element distinctiv este gradul ridicat de personalizare a serviciilor. În timp ce CUPS-urile urbane tind să funcționeze după proceduri standardizate, cu interacțiuni mai formale, biblioteca din Larga Nouă cultivă relații de lungă durată cu beneficiarii, bazate pe încredere și cunoașterea aprofundată a nevoilor specifice fiecăruia.

Modelul de integrare în comunitate, personalizare și abordare holistică al BP Larga Nouă

Comparativ cu alte biblioteci rurale care oferă servicii similare, instituția se remarcă prin numărul mare de beneficiari și prin diversitatea serviciilor oferite. Acest succes poate fi atribuit atât dedicării personalului, cât și strategiei eficiente de promovare și integrare în comunitate. Modelul dezvoltat ar putea servi ca exemplu de bună practică pentru alte biblioteci rurale din Republica Moldova, demonstrând că și cu resurse limitate o bibliotecă poate deveni un centru digital comunitar eficient, dacă serviciile sunt adaptate nevoilor reale ale populației și sunt promovate adecvat. „Promovarea serviciilor publice disponibile în format

electronic prin intermediul Centrelor Unificate de Prestări Servicii (CUPS) face parte din campania națională «Intră în hora digitalizării!», desfășurată în cadrul Proiectului «Modernizarea serviciilor guvernamentale» (MGSP), implementat de Agenția de Guvernare Electronică, cu suportul financiar al Grupului Banca Mondială” [1].

Provocări, lecții învățate și perspective de viitor

Implementarea și menținerea serviciilor electronice la BP Larga Nouă nu a fost lipsită de obstacole. Printre provocările majore se numără adaptarea constantă la schimbările frecvente ale platformelor online guvernamentale și lipsa unei infrastructuri moderne la scară largă în mediul rural. Aceste dificultăți tehnice sunt amplificate de limitările bugetare specifice bibliotecilor publice din localitățile mici. În ciuda acestor constrângeri, biblioteca a reușit să dezvolte strategii eficiente de adaptare, bazate pe formare continuă, flexibilitate și implicare comunitară. Experiința acumulată a generat lecții valoroase:

- Biblioteca modernă trebuie să transcendă rolul tradițional de depozitar al cunoașterii, devenind un facilitator activ al accesului la oportunități și drepturi.
- Este necesar ca serviciile să fie permanent adaptate la nevoile reale ale comunității, dar nu invers.
- Formarea continuă a personalului bibliotecii este esențială în contextul schimbărilor tehnologice rapide.

- Parteneriatele locale pot suplini lipsa resurselor materiale.
- Încrederea comunității se construiește prin consistență, disponibilitate și rezultate concrete.
- Privind spre viitor, instituția își propune să dezvolte noi direcții de acțiune pentru a răspunde provocărilor în continuă evoluție ale incluziunii digitale: organizarea atelierelor de inițiere digitală cu sesiuni dedicate persoanelor în vârstă și altor categorii vulnerabile digital; elaborarea de tutoriale ca materiale accesibile pentru accesarea independentă a serviciilor publice; extinderea colaborărilor prin parteneriate cu instituții locale pentru servicii integrate în spațiul bibliotecii; stimularea inovației în servicii prin dezvoltarea celor noi adaptate tendințelor digitale emergente.

În concluzie afirmăm că BP Larga Nouă demonstrează că o bibliotecă rurală poate fi mult mai mult decât un spațiu pentru lectură – ea devine un punct de sprijin real pentru cetățeni în navigarea prin complexitatea administrativă digitală. Prin serviciile electronice oferite, biblioteca devine un liant esențial între autorități și comunitate, între inovație tehnologică și incluziune socială. Experiența instituției confirmă viziunea exprimată în raportul IFLA *Global Vision*, conform căreia bibliotecile trebuie să evolueze pentru a rămâne relevante în era digitală, adaptându-și serviciile la noile realități sociale și tehnologice. În acest context, biblioteca din Larga Nouă nu este doar un furnizor de servicii, ci și un catalizator al transformării digitale în mediul rural al Republicii Moldova [2].

Referințe bibliografice:

1. AGENȚIA DE GUVERNARE ELECTRONICĂ. Site web. Disponibil: <https://www.egov.md/ro/communication/istorii-de-succes> [accesat 2025-05-21].
2. IFLA. *Global Vision*. Report Summary Top 10 Highlights and Opportunities. Disponibil: <https://www.ifla.org/files/assets/GVMultimedia/publications/gv-report-summary.pdf> [accesat-2025-05-21].
3. Lege pentru aprobarea Strategiei naționale de dezvoltare „Moldova Europeană 2030”: nr. 315 din 17.11.2022. *Monitorul Oficial al Republicii Moldova*. 2022, nr. 409-410, art. 758. Disponibil: https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=134582&lang=ro [accesat 2025-05-21]