DIGITAL COMPETENCES REQUIRED FOR PROFESSIONS IN ADMINISTRATIVE SCIENCES

Elena Tîrziman
Prof., PhD., University of Bucharest

Abstract: Internet infrastructures, together with all the specific applications, provide support for activities in all areas of social life. In practice, there is no longer a field of society that has not, to a greater or lesser extent, assimilated information and communication technologies in its activities. Society, through all its components, glides towards the digital environment and, thus, we find known domains redefined by the digital environment: e-Governance, e-Administration, e-Inclusion, e-Learning, e-Science, e-Culture, e-Health, e-Business, e-Market, e-Media, e-Entertainment, etc.
Professions in the field of Administrative Affairs, since they interact with all areas and social categories, undergo a spectacular transformation into some of the most complex professions. Therefore, these professions have a great deal of discretion in terms of specific attributions and, implicitly, require some of the most diverse specific skills. Digital competences are considered to be cross-cutting skills required to define these professions as well as specific professional training.
In our study, we propose ourselves to present the specificity of the professions in the field of Administrative Sciences, the necessary competences for the exercise of the activities by developing the necessary digital competences and their reflection in the university curriculum of the Managerial and Administrative Assistance.

Keywords: Digital Environment, Administrative Sciences Professionals, Competencies, Qualifications

Introducere

O profesie există şi are un anumit statut în comunitatea deservită, în măsura în care răspunde unei nevoi sociale. Calitatea exercitării oricărei profesiii depinde de satisfacţia pe care o au cei pentru care se propune acea profesie precum şi de competenţele pe care le presupune îndeplinirea atribuţiilor specifice şi care sunt însuşite de profesioniştii domeniului. Domeniul Ştiinţelor Administrative se supune aceloraşi reguli generale şi profesiile acestui domeniu se diversifică şi se adaptează în acord cu cerinţele mediului social şi cu dinamica societăţii în general.

Cea mai mare provocare, pentru toate profesiile şi domeniile de activitate, este evoluţia infrastructurilor internet, a Tehnologiilor Informaţiei şi Comunicării (TIC). Practic, nu mai există domeniu al societăţii care să nu fi asimilat, într-o măsură mai mare sau mai mică, tehnologiile informaţiei şi comunicării în activităţile sale. Societatea, prin toate componentele sale, glisează spre mediul digital şi, astfel, regăsim domeniile cunoscute redefinite de mediul digital: e-Governence, e-Administration, e-Inclusion, e-Learning, e-Science, e-Culture, e-Healt, e-Business, e-Market, e-Media, e-Entertainement, etc[1].

[1] TIRZIMAN, Elena. *Resurse Internet şi practici de informare*. Bucureşti: Editura Universităţii din Bucureşti, 2011, p.111 - 123

Competenţele digitale sunt competenţele transversale necesare în mod obligatoriu oricărei profesii la momentul actual. Prin urmare, competenele digitale au un rol determinant în formarea profesională şi în accesul pe piaţa muncii.

Din perspectiva domeniului nostru, Ştiinţe Administrative, suntem interesaţi de definirea şi înţelegerea Guvernării electronice (e-Guvernare) şi a Administraţiei electronice (e-Administrare) întrucât absolvenţii specializărilor de profil şi profesioniştii domeniului vor interacţiona în spaţiul digital preponderent în aceste zone de activitate.

Specificitatea profesiilor din domeniul Ştiintelor administrative

Nu se poate vorbi de o tipologie foarte divesificată a profesiilor din domeniul ştiinţelor administrative. Clasificarea Ocupaţiilor din România (COR) enumeră un număr mult mai mic de profesii decât cele din alte domenii de activitate (referent, consilier, administrator, manager diferite paliere, asistent manager, secretar, etc). Fără a fi numeroase, profesiile administrative sunt extreme de versatile. Specificul acestor profesii este acela că diversitatea se realizează în interiorul profesiei adică aceaşi profesie, regăsită cu o anumită titulatură dar care se exercită în domenii diferite de activitate sau sectoare, segmente ale societăţii, are cerinţe specifice şi conţinut, diferite. Aceeaşi profesie diferă în exercitarea sa de la un tip de instituţie la altul, de la un domeniu social de activitate la altul. Ex. Profesia *Referent de specialitate* necesită competenţe specifice în funcţie de cerinţele particulare determinate de instituţia sau sectorul de activitate unde se regăseşte. Referentul de specializate de la o primărie va avea alte activităţi decât referentul de specialitate de la o instituţie publică precum o instituţie de învăţământ sau spital, administraţie etc. iar un referent de specialitate din administraţia centrală va avea competenţe diferite în funcţie de ministerul în care îţi desfăşoară activitatea.

În plus, multe din profesiile acestui domeniu se regăsesc şi în sectorul privat de activitate întrucât nu este entitate organizaţională sau persoană juridică care să nu fie nevoită să aibă activităţi prin care interacţionează cu structuri ale statului sau cu structuri organizaţionale similare şi care, îşi organizează intern resursele umane, informaţionale după reguli prestabilite. Toate acestea implică competenţe ale profesiilor domeniului ştiinţelor administrative. Activităţi diferite necesită dobândirea unor competenţe adecvate. Prin urmare şi formarea profesională de bază şi formarea continua trebuie să ţină cont de aceste specificităţi.

Indiferent de sectorul de activitate, fie că este vorba de sectorul public (administraţie, sănatate, învăţământ, asistenţă socială, cultură, ş.a.) sau privat (firme, organizaţii guvernamentale sau neguvernamentale, ş.a.), toate profesiile specifice domeniului trebuie să deţină şi competenţele digitale adecvate. Practic, nu se poate vorbi de exercitarea profesiilor la un înalt nivel calitativ în absenţa competenţelor digitale

Când vorbim de contextual digital al activităţilor specific domeniului administrativ avem în vedere internetul în sensul său larg de platforme integratoare de servicii şi aplicaţii specifice care fac posibilă informarea şi comunicarea precum şi sensul mult mai circuscris al guvernării şi administraţiei electronice unde regăsim toţi actorii vieţii sociale în relaţii funcţionale clar prestabilite. Guvernarea electronică (e-Guvernare) defineşte un context digital larg în care sunt implicate instituţii, cetăţeni, grupuri şi colectivităţi, procese sociale economice care interacţionează în direcţia democratizării deciziilor sociale şi susţinerii societăţii ca întreg. Administraţia electronică (e-Administration) este o componentă a guvernării electronice care constă în utilizarea TIC şi în special a internetului pentru a furniza servicii administrative de bună calitate[2]. Serviciile furnizate prin platformele specializate de administraţie electronică

[2] *Ibide*m. p. 112

permit utilizatorilor, cetăţeni sau persoane juridice, să relaţioneze pe diferite probleme cu instituţiile administrative, fără a mai fi necesară deplasarea la sediul acestora sau deplasarea de la un ghişeu la altul. Dacă administrarea electronică are în vedere sectorul public, guvernarea electronică are în vedere atât sectorul public, cât şi cel privat, precum şi societatea civilă urmărind ca obiectiv major participarea cetăţeanului la dezbaterea şi decizia politică. În toate activităţile specifice acestor componente digitale ale vieţii sociale regăsim profesiile domeniului administrativ şi competenţele lor specifice.

Competenţe digitale

Standardele ARACIS, care au rol referenţial în asigurarea formării profesionale de nivel universitar, definesc noţiunile de *competenţă* şi *competenţă profesională*[3]. Potrivit acestor standare, competenţa reprezintă capacitatea dovedită de a selecta, combina şi utiliza adecvat cunoştinţe, abilităţi şi alte achiziţii de tipul valorilor şi atitudinilor, în vederea rezolvării unor anumite categorii de sarcini sau situaţii de muncă sau învăţare, precum şi pentru dezvoltarea profesională sau personală în condiţii de eficacitate şi eficienţă. Competenţa profesională ar reprezenta competenţele specifice şi adecvate unei anumite categorii profesionale şi înseamnă ansamblul de cunoştinţe teoretice şi abilităţi practive necesare exercitării unei profesii în condiţii de maximă eficienţă.

O profesie este definită de:

- Competenţe de bază sau specifice;
- Competenţe complementare;
- Competenţe, aptitudini personale.

Competente de bază sau specifice exprimă capacitatea unei profesii de a înţelege şi realiza cât mai bine cu putinţă activităţile şi procesele pe care le presupune. O competenţă poate fi considerată nouă în raport cu ansamblul competenţelor care se exercită la un moment dat într-o profesie dacă descrie o atribuţie care nu s-a mai realizat până atunci. În cazul în care, în descrierea unei profesii, majoritatea competenţelor sunt noi şi se exercită într-un context profesional nou sau diferit faţă de cel obişnuit, avem o profesie nouă[4].

Competenţele digitale sunt regăsite în categoria competenţelor complementare alături de competenţele de comunicare, competenţele lingvistice şi alte competenţe suport care se pot regăsi la mai multe profesii din aceeaşi clasă profesională sau din clase profesionale diferite. Aceste competenţe sunt necesare şi în realizarea multora din atribuţiile specifice unei profesii în context tradiţional şi sunt indispensabile în realizarea atribuţiilor în context digital. Trebuie însă să înţelegem că aceste competenţe digitale nu pot fi puse în valoare în absenţa competenţelor de bază. Competenţele complementare, transversale sunt competenţe suport ale competenţelor de bază ale unei profesii.

Competenţele digitale sunt competenţe transversale şi au rolul de a ajuta un individ să devină autonom intelectual şi profesional din perspectiva cunoştinţelor teoretice şi a abilităţilor practice care i-ar permite să cunoască şi să realizeze activităţi în mediul digital şi utilizând

[3] Standarde specific ARACIS. [online], [accesat 20.03.2018]. **Disponibil pe Internet:**http://www.aracis.ro/fileadmin/ARACIS/Proceduri/2017/5._Standarde_ARACIS_-_Comisia_C5_Stiint__e_administrative__ale_Educat__iei_s__i_Psihologie__actualizate_in_data_de_30.05.2017_.pdf

[4] *Referentiel des metiers et des fonctions de l'information-documentation*. Paris: Association des Professionnels de l'Informationet de la Documentation (ADBS), 2007 [online], [accesat 20.03.2018]. **Disponibil pe Internet:**https://f.hypotheses.org/wp-content/blogs.dir/12/files/2009/04/referentiel-metier-rm.pdf

resurse şi aplicaţii digitale din cele mai diverse. În definirea, formarea şi însuşirea competenţelor digitale sunt importante în egală măsură cunoştinţele teoretice specific şi abilităţile practice adecvate. În absenţa cunoştinţelor teoretice specifice, cel puţin de bază, abilităţile practice sunt insuficiente, incomplete şi de nivel empiric. Pentru dobândirea unui set de competenţe digitale de bază este necesar să fie înţelese unele principii şi aspecte generale care definesc internetul, mai ales web-ul şi infrastructurile de informare şi comunicare cu aplicaţiile lor specifice[5]:

În primul rând, este necesară înţelegerea teoretică a internetului şi a webului, sub aspectul organizării şi structurării sale, al modalităţilor de funcţionare, al aplicaţiilor informatice existente.

În al doilea rând, este necesară cunoaşterea tipologiei resurselor informaţionale şi documentare existente în spaţiul digital. Resursele documentare şi informaţionale disponibile pe web sunt de o mare varietate tipologică: resurse documentare tradiţionale transpuse în format digital, baze de date de diferite tipuri, resurse digitale tip imagine, resurse digitale video, fonduri documentare instituţionale (muzee, arhive, biblioteci etc.), documente în format digital fără echivalent tipărit; literatură gri; situri Web de prezentare şi tematice, mass media; aplicaţii IT dintre cele mai diverse, care transformă www într-un mediu colaborativ şi de comunicare şi care asigură premisele utilizării mediului digital ca instrument de lucru pentru diferite proiecte şi activităţi curente.

În al treilea rând, trebuie cunoscute instrumentele şi aplicaţiile informatice utilizate în regăsirea informaţiei. Fiecare instrument de căutare, fiecare aplicaţie informatică are o utilitate bine precizată şi, de asemenea, limite în utilizare. Prin urmare, informaţia necesară trebuie căutată cu ajutorul instrumentului şi al aplicaţiei adecvate.

În al patrulea rând, sunt necesare competenţe care să facă posibilă evaluarea resurselor informaţionale. Este necesar să fie formulată şi exprimată corect o nevoie de informare, să fie realizată o căutare eficientă în acord cu această nevoie de informare şi să fie evaluate rezultatele regăsirii în funcţie de adecvarea la nevoia de informare exprimată, de tehnologia implicată în regăsire şi în utilizarea ulterioară, de costurile implicate, de facilitatea în accesare etc.

În al cincilea rând, trebuie luate în calcul limitele în regăsirea online a informaţiei. Acestea se pot datora reţelei globale care poate avea limite tehnologice din cauza dimensiunii, eterogenităţii şi complexităţii sale sau limite din cauza nerespectării standardelor şi normelor de publicare şi comunicare în reţea. Cele mai frecvente limite sunt legate de utilizator sau, mai bine spus, sunt cauzate de insuficienta pregătire a acestuia în regăsirea şi utilizarea resurselor de informare digitale.

În al şaselea rând, este necesară formarea unei culturi a informaţiei pentru toţi utilizatorii de internet, adică asigurarea unei instruiri, cel puţin minimale, în utilizarea TIC, astfel încât fiecare persoană care utilizează resurse informaţionale şi documentare digitale să dobândească cunoştinţele teoretice şi competenţele practice care să îi permită să formuleze o nevoie de informare, urmată de localizarea, evaluarea şi utilizarea informaţiei gândite într-un demers de rezolvare a unei probleme, de găsire a unui răspuns şi de comunicare a informaţiei reţinute şi prelucrate.

Este foarte important ca fiecare student şi ulterior individ care va lucra într-o profesie a domeniului administrativ, să dobândească, să îşi construiască, însuşească un set obligatoriu şi indispensabil de competenţe digitale şi o metodologie de muncă intelectuală de informare,

[5]TIRZIMAN, Elena. *Organizarea şi regăsiea informaţiei*. Târgovişte: Editura Bibliotheca, 2016, (Colectia Universitaria – Informare si Comunicare), p. 125 – 128.

documentare, comunicare în mediul digital care trebuie să fie integrate celorlalte competenţe de bază ale profesiei şi care îl ajută la rezolvarea unor sarcini de serviciu (documentare, evaluare, redactare, prezentare, comunicare a rezultatelor).

Formarea profesională la nivel universitar. Reflectarea în curricula universitară

Dobândirea şi dezvoltarea competenţelor solicitate de profesiile administrative se realizează prin formarea de bază de nivel universitar şi prin formarea continuă. Formarea continuă reprezintă o formă de perfecţionare sau de specializare în interiorul profesiei şi se adresează celor care deja lucrează. Este modalitatea concretă de învăţare de-a lungul vieţii (lifelong learning) prin care un individ cu o anumită profesie se preocupă să fie în permanenţă la un niel înalt şi actual al domeniului sau de activitate.

Ştiinţele administrative se regăsesc la nivel universitar în mai multe specializări de nivel licenţă şi masterat, fiecare încercând să se concentreze pe anumite profesii şi competenţe ale domeniului. De exemplu, există specializări de Ştiinţe Administrative, Administarţie şi Afaceri, Resurse umane, Asistenţă managerială şi Administartivă, etc. În România, majoritatea universităţilor au specializări de nivel licenţă şi masterat din acest domeniu[6]. Prin specializarea de nivel licenţă se asigură formarea competenţelor generale ale profesiilor administrative iar prin specializările de nivel masterat se asigurară formarea unor categorii de competenţe specializate ale profesiilor.

Curricula universitară trebuie să reflecte, prin disciplinele incluse, competenţele de bază şi complementare ale profesiei.Curriculara universitară este privită ca o sinteză a cunoştinţelor de bază dintr-un domeniu pe care trebuie să şi le însuşească un student în scopul pregătirii sale într-o profesie. Întrucât profesiile sunt din ce în ce mai mult determinate şi condiţionate de evoluţia TIC şi mare parte din administraţie s-a mutat în spaţiul digital, devine vital ca dezvoltarea curriculară a unor asemenea specializări să includă discipline care să urmărească formarea competenţelor digitale adecvate şi acestea să fie în mod real complementare disciplinelor fundamentale care asigură formarea competenţelor de bază.

Dacă luăm ca exemplu din spaţiul internaţional, două instituţii recunoscute ca formatoare pentru specializările administrative (ENA - Ecole Nationale d'Administration[7] din Franţa şi ENAP - Ecole Nationale d'Administration Publique[8] din Canada) observăm că aceste universităţi reuşesc să fie în deplină concordanţă cu solicitările de pe piaţa muncii şi au o ofertă extrem de diversificată prin multiple specializări (unele foarte înguste) atît pentru formarea de bază, toate nivelele (licenţă, masterat, doctorat) cât şi pentru formarea continuă[9] şi dezvoltarea curriculară asigură formarea tuturor compeetenţelor necesare exercitării profesiilor. Pentru competenţele digitale sunt asigurate cursuri dedicate iar conţintul lor este proiectat în acord cu specializarea şi nivelul de formare profesională. Mai mult, piaţa muncii este foarte bine reglementată astfel încât este aproape imposibilă intrarea în profesie în absenţa diplomei de specialitate şi în plus, sunt define clar profesiile pentru care nivelul obligatoriu de acces este de masterat sau doctorat. Analize asupra competenţelor solicitate de mediul social pentru profesiile domeniului administrativ şi oferta formatorilor universitari din Franţa relevă rolul important pe care îl ocupă

[6]Exceptie fac universităţile strict specializate precum cele de medicina, arte, sport, ş.a.

[7]*Ecole Nationale d'Administration*. [online], [accesat 20.03.2018]. **Disponibil pe Internet:**https://www.ena.fr

[8]*Ecole Nationale d'administration Publique.*[online], [accesat 20.03.2018]. **Disponibil pe Internet:**http://www.enap.ca/enap/fr/accueil.aspx

[9] formarea continua este absentă la mai toate universităţile româneşti şi este lăsată pe seama formatorilor din mediul profesional privat şi realizată sub forma unor cursuri de scurtă durată, fără control asupra curriculei oferite şi asupra competenţelor dobândite.

competenţele digitale întrucât însuşirea competenţelor digitale poate face diferenţierea între profesioniştii domeniului[10].

Din spaţiul românesc dorim să prezentăm un singur exemplu de formare universitară şi dezvoltare curriculară din domeniul Ştiinţelor Adminstrative pe care îl considerăm reprezentativ pentru profesiile din aria asistenţei manageriale (asistenţă managerială şi secretariat, referent). Departamentul Ştiinţe Administrative de la Facultatea de Litere a Universităţii din Bucureşti asigură formare profesională de nivel licenţă prin specializarea Asistenţă Managerială şi Administrativă (AMA) şi formare profesională de nivel masterat prin specializaarea Managementul Informaţiei şi Documentelor (MID). AMA şi MID propun o dezvoltare curriculară care asigură, prin disciplinele incluse, o formare cât mai completă şi cât mai echilibrată a competenţelor de bază şi complementare necesare profesiilor propuse de aceste specializări.

Formarea competenţelor digitale, din perspectivă curriculară, are în vedere: cunoaşterea infrastructurilor TIC (*Infrastructuri informatice de birou - AMA, An I, sem I; Programe de birotica – AMA, An I, sem II, AMA, An II, sem I, II*); cunoaşterea tipologiilor documentare în context digital; însuşirea teoriilor şi metodelor de organizare a informaţiei şi documentelor digitale; însuşirea teoriilor şi metodelor de regăsire a resurselor informaţionale; comunicare în spaţiul digital utilizând infrastructurele TIC *(Gestionarea documentelor electronice – AMA, An III, sem I; Structuri web – MID, An I, sem I, II; Servicii publice on-line în administraţie – MID, An II, sem I, II);* evaluarea informaţiei şi utilizarea ei în scopul realizării unei documentaşii sau a altui tip de produs intellectual sau de informare; înţelegerea contextului juridic şi economic care însoţeşte informaţia; cunoaşterea aspectelor particulare de reprezentare în mediul digital a unui domeniu social anume (elearning, eadministrare, etc.) *(Sisteme automatizate de regăsire a informaţiei – AMA, An III, sem II, Teorii şi practice ale guvernării electronice – MID, An I, sem I, II, Organizarea şi regasirea informatiei- – MID, An I, sem I; Evaluarea sistemelor informatice în administraţie- – MID, An II, sem II).* Se observă că atât specializarea de nivel licenţa, Asistenţă Managerială şi Administrativă (AMA) cât şi specializarea de nivel masterat, Managementul Informaţiei şi Documentelor (MID), au prevăzute în fiecare an şi semestru, discipline care au ca obiective, formarea competenţelor digitale.

Studenţii care vin la universitate, la o anumită specializare, nu constituie un grup omogen: există diferenţe culturale, sociale şi de formare liceală. Practicile universitare de transmitere de informaţii le sunt de cele mai multe ori, străine. Ei trebuie să-şi însuşească noi metode de muncă intelectuală care să le permită o autonomie în pregatire şi integrare în mediul universitar. Un curs de instruire în informare şi documentare se integrează într-un domeniu mai vast al metodologiilor de muncă universitară şi al metodologiilor de muncă intelectuală. Scopul principal al unui asemenea curs este de a contribui la realizarea unei metodologii unitare de muncă intelectuală şi de cercetare care să permită însuşirea de modele, practici şi deprinderi necesare reuşitei în studiul universitar. Un curs de instruire informaţională permite studentului să-şi construiască un stil de muncă intelectuală, să integreze tehnicile documentare în investigarea şi analiza critică a documentelor dintr-un câmp disciplinar să-şi dezvolte capacităţile de autonomie intelectuală şi să îşi formeze competenţele necesare profesiei, inclusiv competenţele digitale. Un asemenea curs ar deschide perspectiva stabilirii unui referenţial al competenţelor

[10] MARTEL, Gaetan. *Des conditions de partage des connaissances dans l'administration publique: la contribution des acteurs a la performance organisationnelle*. These du doctorat en administration publique. Monteal: Ecole Nationale d'administration Publique, 2015. [online], [accesat 20.03.2018]. **Disponibil pe Internet:**http://espace.enap.ca/34/1/030889068.pdf

informaţionale, a unui minim de deprinderi de informare necesare precum: a şti să precizeze o nevoie de informare; a şti să identifice şi să localizeze sursele; a şti să selectioneze şi să evalueze resursele informaţionale găsite; a şti să citească, să înţeleagă şi să extragă elementele informaţionale esenţiale; a şti să prelucreze informaţiile obţinute şi să realizeze lucrarea finală; a şti să comunice rezultatele într-un mod eficient (oral sau în scris) cu ajutorul diferitelor tipuri de suporturi. Ideea de bază este de a reda studentului o pozitie mult mai activă pe întregul său parcurs universitar şi un plus de autonomie intelectuală. În absenţa unui curs autonom de instruire în utilizarea informaţiei digitale, multe cadre didactice proiectează disciplinele astfel încât să includă teme care urmăresc formarea unei tehnici de muncă intelectuală în context digital şi se contribuie astfel la formarea competenţelor digitle specifice.

Concluzii

Competenţele digitale sunt competenţe indispensabile profesiilor din societatea contemporană. Ele se adaugă competenţelor de bază care definesc aceste profesii şi contribuie la dezvoltarea abilităţilor personale ale indivizilor cre doresc să exercite anumite tipuri de activităţi.

Profesiile domeniului administrativ, asemeni profesiilor din alte domenii, sunt solicitate pe piaţa muncii atât timp cât răspund unei nevoi sociale şi cât exprimă un nivel de formare profesională adecvat cerinţelor reale pentru fiecare tip de activitate. Prin urmare, cunoaşterea competenţelor adecvate profesiilor administrative este utilă în realizarea referenţialului teoetic al acelor profesii, în definirea cadrului de formare profesională de bază şi formarea continuă precum şi în evaluarea indivizilor care doresc să acceadă într-o profesie de specializate sau sunt evaluaţi periodic în cazul în care au deja statutul de angajat.

Formarea profesională de nivel universitar trebuie să se realizeze în deplin accord cu solicitările de pe piaţa muncii iar curricula universitară tebuie să exprime, prin disciplinele incluse şi proporţiile dintre ele, competenţele de bază şi complementare necesare profesiilor administrative.

BIBLIOGRAPHY

Ecole Nationale d'Administration. [online], [accesat 20.03.2018]. **Disponibil pe Internet:**https://www.ena.fr

Ecole Nationale d'administration Publique.[online], [accesat 20.03.2018]. **Disponibil pe Internet:**http://www.enap.ca/enap/fr/accueil.aspx; *Des métiers et carriers*. [online], [accesat 20.03.2018]. **Disponibil pe Internet:**https://www.ena.fr/Formation-initiale/metiers-carrieres/carrieres; *Maîtrise en administration publique*. [online], [accesat 20.03.2018]. **Disponibil pe Internet:** http://www.enap.ca/enap/2215/1750_MAP_gestionnaires.enap

EUROGUIDE LIS - *Competencies and aptitudes for European information professionals* / European Council of Information Associations, 2004.

The European Information Association. [online], [accesat 20.03.2018]. **Disponibil pe Internet:**http://www.eia.org.uk

MARCEROU – RAMEL, Nathalie. Référentiels métiers, référentiels de compétences. În: *Bulletin des bibliothèques de France (BBF), nr. 13,* 2017, ISSN 1292-8399. p. 8-18[online], [accesat 20.03.2018]. Disponibil pe Internet: http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2017-13-0008-001

MARTEL, Gaetan. *Des conditions de partage des connaissances dans l'administration publique: la contribution des acteurs a la performance organisationnelle*. These du doctorat en administration publique. Monteal: Ecole Nationale d'administration Publique, 2015. [online], [accesat 20.03.2018]. **Disponibil pe Internet:**http://espace.enap.ca/34/1/030889068.pdf

Referentiel des metiers et des fonctions de l'information-documentation. Paris: Association des professionnels de l'informationet de la documentation (ADBS), 2007 [online], [accesat 20.03.2018]. **Disponibil pe Internet:**https://f.hypotheses.org/wp-content/blogs.dir/12/files/2009/04/referentiel-metier-rm.pdf

Standarde specific ARACIS. [online], [accesat 20.03.2018]. **Disponibil pe Internet:**http://www.aracis.ro/fileadmin/ARACIS/Proceduri/2017/5._Standarde_ARACIS_-_Comisia_C5_Stiint__e_administrative__ale_Educat__iei_s__i_Psihologie__actualizate_in_data_de_30.05.2017_.pdf

TIRZIMAN, Elena.*Organizarea şi regăsirea informaţiei*. Târgovişte: Editura Bibliotheca, 2016, (Colectia Universitaria – Informare si Comunicare), ISBN:978-606-772-085-3, 235 p.

TIRZIMAN, Elena. *Resurse Internet şi practici de informare*. Bucureşti: Editura Universităţii din Bucureşti, 2011, ISBN : 978-606-16-0038-0, 264 p.