



Date : 03/11/2006

Le rôle du bibliothécaire dans l'apprentissage en ligne : les centres de ressource d'apprentissage au Vietnam

Myly Nguyen

Research Candidate for School of Business Information
Technology

Internet Services Coordinator

RMIT University Library Melbourne, Australia

*Traduit par: Nathalie Soggia
CHU de Charleroi, Belgique*

Meeting:	72 Bibliothèques universitaires et de recherche
Simultaneous Interpretation:	Non
<small>WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS: 72ND IFLA GENERAL CONFERENCE AND COUNCIL 20-24 August 2006, Seoul, Korea http://www.ifla.org/IV/ifla72/index.htm</small>	

Résumé

Des projets de construction de bibliothèques sont actuellement en cours dans quatre universités régionales du Vietnam. Ces bibliothèques, conçues comme des « centres de ressources en apprentissage », ont été développées par une université australienne sous l'impulsion d'une organisation philanthropique américaine. Les projets concernent non seulement l'installation d'infrastructures mais également l'acquisition de ressources imprimées et électroniques, l'application de technologies de l'information et le développement d'un savoir-faire professionnel au sein du personnel des centres, tout ceci dans le but de gérer et de dispenser un éventail de services en matière d'information.

Les centres de ressources d'apprentissage se sont délibérément appuyés sur le concept d'« apprentissage centré sur l'étudiant », afin que l'organisation spatiale, l'agencement des postes de travail, l'accès libre au matériel d'impression stimulent chez les étudiants un usage autonome des ressources sous leurs différentes formes et leur offrent différentes options pour satisfaire leurs besoins.

Alors que ces concepts représentent déjà à eux seuls un changement de cap pour les services propres aux bibliothèques vietnamiennes, les projets de centre de ressources d'apprentissage s'intéressent également au développement de l'infocompétence au sein de la communauté étudiant, ainsi qu'au rôle du bibliothécaire en tant qu'intermédiaire entre les étudiants et les ressources en information.

On examine, dans cet article, le rôle futur du bibliothécaire dans un environnement d'apprentissage en ligne tel qu'il est actuellement mis en place avec le développement des centres de ressources en apprentissage, et les compétences nécessaires pour que ce nouveau type de service ait un impact sur l'apprentissage des étudiants.

INTRODUCTION

Objectif : Cet article constitue une analyse du rôle à venir du bibliothécaire dans un environnement d'apprentissage en ligne tel qu'il est actuellement créé avec le développement des centres de ressources en apprentissage et les compétences nécessaires pour que ce nouveau type de service ait un impact sur l'apprentissage des étudiants.

Méthodologie : en novembre 2005, des groupes de travail ont été mis en place. Ils étaient formés de bibliothécaires vietnamiens issus aussi bien des zones rurales que métropolitaines afin d'offrir un mélange de participants aux perceptions variées.

Les entretiens avaient pour but :

- d'identifier les tendances clés et les changements apparus lors du développement des centres de ressources d'apprentissage ;
- d'explorer les attentes des bibliothécaires dans un « environnement de l'information » en mutation, avec une attention particulière pour les nouveaux rôles, de même que pour les compétences et les habiletés nouvelles.

Découvertes : le développement d'infrastructures et de ressources électroniques dans les centres de ressources d'apprentissage ont changé l'organisation des services d'information et leur utilisation de manière significative.

Les savoir-faire et connaissances acquises en matière

- de ressources d'information et d'organisation ;

- de compréhension et satisfaction des besoins d'information de l'utilisateur ;
- et de technologies de l'information

vont avoir un impact sur tous les aspects des fonctions des centres.

Néanmoins, il est nécessaire que l'université valorise la reconnaissance et le respect des bibliothécaires en tant que professionnels et y apporte son concours. Les programmes de formation des bibliothécaires doivent être flexibles, s'adapter réellement aux changements engendrés par les avancées rapides de la technologie de l'information et de la communication.

Intérêt de l'étude : Les résultats de l'étude doivent permettre aux bibliothécaires des centres de ressources d'apprentissage de participer activement au processus d'éducation et d'être efficaces et opérationnels dans la gestion de l'information.

Contexte de l'étude

À la suite de l'évolution sur les plans institutionnel, social, politique, économique et international, les universités vietnamiennes sont en train de vivre des changements complexes et nombreux.

Les bases du système universitaire que sont les programmes d'enseignement, le contenu des cours et les manuels sont revus et ne sont plus définis exclusivement selon la culture de l'imprimé (Frye 1992). La croissance des techniques de l'information et des ressources électroniques a fortement affecté les conditions d'apprentissage. Cette évolution des conditions d'enseignement et d'apprentissage, de la technologie et de la sociologie de la connaissance ont une influence considérable sur les bibliothèques.

En dépit du travail accompli par les organismes internationaux, les bibliothèques universitaires des pays en voie de développement doivent faire face aux difficultés de gestion du flux d'information (Keren et Harmon 1980 ; Eres 1981 ; Dubey 1986).

Prises dans le carcan des lois, des règlements et des pédagogies traditionnelles, les universités s'efforcent de fournir des bibliothèques de base, malgré les carences en matière de gestion, de formation aux technologies de l'information et malgré la rareté de moyens financiers. Selon les rapports de Tran, les fonds documentaires au Vietnam sont insuffisants. Ils stagnent faute de ressources. Les programmes de standardisation n'y sont pas mis en place, car les professionnels n'ont pas les compétences idoines. Il y a donc une importante réforme à mener

afin qu'ils acquièrent les qualifications nécessaires au développement d'universités offrant des méthodes modernes d'enseignement et d'apprentissage.

À l'Assemblée nationale en décembre 2000, le gouvernement vietnamien, et plus particulièrement le ministre de l'Éducation et de la Formation, a reconnu le rôle fondamental des technologies de l'information et de l'apprentissage dans l'évolution à venir.

Il a affirmé son intention de créer des liens entre les universités vietnamiennes, de leur offrir un accès en ligne au réseau mondial, de réformer l'enseignement supérieur, de moderniser la gestion des universités ainsi que les méthodes d'enseignement et d'apprentissage. La *Royal Melbourne Institute of Technology International University Vietnam*, en partenariat avec l'*Atlantic Philanthropies Foundation*, a établi un programme visionnaire visant à soutenir les grandes universités vietnamiennes dans la transformation de leur environnement d'apprentissage grâce à un réseau de centres de ressources d'apprentissage.

De leur fonction traditionnelle de lieux d'étude, les bibliothèques sont passées à celle de centres proposant un apprentissage actif et offrant un éventail de ressources en la matière.

En mettant l'accent sur les produits et les services d'information numérique, on a créé un milieu indépendant de ressources basé sur l'apprentissage. L'évolution de la situation, basée au départ sur l'utilisation de l'imprimé dans le contexte fermé de la bibliothèque, vers une participation active à l'enseignement et à l'apprentissage au moyen d'un accès ouvert suppose une modification significative des exigences et une gestion éclairée des bibliothèques.

Revue de la documentation

Les changements dans les bibliothèques

Les bibliothécaires s'accordent à dire que le changement rapide constitue la réalité des bibliothèques et des services d'information d'aujourd'hui. Cependant, en ces temps de changements rapides et continuels, on court le risque, absorbé que l'on est par une charge de travail croissante, des décisions à prendre au quotidien et des projets individuels, de ne pas percevoir le processus de changement dans son ensemble. C'est pourquoi il est important de prendre du recul de temps en temps, de réfléchir sur la nature du changement en général, et sur son incidence sur les organisations et les individus. En outre, ce ne sont pas uniquement

les cadres bibliothécaires ni les directeurs des services d'information qui doivent gérer le changement, mais tous les bibliothécaires et, en fait, tous les employés. Le changement aujourd'hui est inévitable mais aussi continu. Il est illusoire de s'attendre à une rupture de rythme ou de spéculer sur une période de consolidation. Bien que de telles affirmations puissent paraître préoccupantes, elles se vérifient dans les contraintes au changement qu'expérimentent tous les bibliothécaires (Gallacher 1999).

Les contraintes proviennent autant de l'extérieur, c'est-à-dire de l'environnement plus large au sein duquel les bibliothèques fonctionnent, que de l'intérieur des bibliothèques elles-mêmes. Elles sont aussi bien des menaces potentielles envers leur viabilité et leur sécurité que des occasions de conforter leur position et de se développer.

La plupart des directeurs de bibliothèques travaillent aujourd'hui dans un contexte où les exigences internes et externes sont identifiées, suivies et utilisées, pour soutenir l'organisation de la bibliothèque et la prise de décision. Cependant, il est aussi important que tous les cadres, sinon toute l'équipe, soient conscients de ces contraintes s'ils veulent être, ainsi que leur organisation, les moteurs et les bénéficiaires du changement plutôt que leur victime (Gallacher 1999).

Les pressions extérieures que subit la bibliothèque sont liées à des mouvements de l'environnement dans lequel évoluent les bibliothèques. Cet environnement a trois dimensions : locale, nationale et globale.

Les changements extérieurs sont ceux qui ne dépendent pas des bibliothécaires. Ils peuvent être anticipés et interprétés et ils supposent des efforts d'adaptation supplémentaires. Les contraintes externes sont nombreuses et variées, elles englobent les changements politiques, tels qu'une réorganisation des pouvoirs locaux et leurs retombées importantes pour les bibliothèques publiques, un nouveau règlement dans l'industrie ou les services de santé et ses répercussions sur les bibliothèques qui en dépendent, ou les initiatives des autorités dans le domaine de la formation continue, qui touchent tous les secteurs (Gallacher 1999). Notons ensuite les changements d'ordre économique, tels que de nouvelles politiques de financement de l'enseignement, qui vont affecter les bibliothèques d'école, de collège et d'université ; ou encore, plus globalement, les mouvements de récession et d'inflation. Les contraintes extérieures sont également liées aux phénomènes sociaux, comme les publics changeants des secteurs de l'enseignement officiel et des bibliothèques publiques ; l'évolution vers une

approche client dans tous les services et la demande de facilités pour les personnes handicapées. Enfin, il faut mentionner les développements technologiques, à savoir les réseaux locaux et internationaux, l'édition électronique et l'émergence des technologies de libre-service (Gallacher 1999).

Les exigences internes de changement viennent de l'intérieur de la bibliothèque elle-même. Elles commencent avec la reconnaissance de ses problèmes ou de ses lacunes ou des forces qui lui permettront de consolider des résultats positifs ou d'en tirer partie. Les faiblesses sont évidentes en cas de plaintes des usagers, de baisse de fréquentation ou d'état d'esprit négatif au sein de l'équipe. Autant d'éléments qui plaident pour un changement de méthodes si les gens souhaitent se procurer des services de qualité. Par exemple, il se peut qu'un service qui tourne bien ait besoin de nouvelles méthodes afin de rencontrer des besoins croissants ou d'éviter une baisse de qualité. Généralement, cela consistera à modifier le mode de fonctionnement du service ou ses bases, peut-être les deux, même s'il fonctionne bien dans l'état actuel (Gallacher 1999).

Une autre situation dans laquelle les points forts encouragent le changement technique est celle où l'on reconnaît la capacité des gens à en tirer avantages. Par exemple, un certain nombre de bibliothèques publiques exécutent des recherches sur Internet pour leurs lecteurs ou ouvrent des cybercafés, misant sur la recherche d'informations et les compétences pédagogiques de leur équipe. Ces services peuvent engendrer des bénéfices, améliorer et valoriser le rôle de pourvoyeur d'informations et d'intermédiaire, sans égard aux moyens (Gallacher 1999).

Changements technologiques

Les technologies de l'information et de la communication ont profondément modifié les méthodes d'enseignement et la recherche savante. Les changements paradigmatiques engendrés par l'introduction de nouvelles technologies en évolution continueront de se manifester durant le XXI^e siècle.

L'information et les ressources numériques ont imprégné le savoir de tant de façons différentes que, souvent, il est ardu d'identifier leur impact et leurs diverses conséquences. En tant que soutien de l'enseignement et du savoir, les bibliothèques en sont arrivées à se fier de plus en plus à l'information numérique tant comme complément que comme équivalent de

l'imprimé. Les bibliothèques sont également confrontées à des ressources conçues électroniquement, sans version imprimée ou équivalente, ce qui fait qu'elles n'existent que sous cette forme. La relative aisance avec laquelle les documents électroniques sont créés, acquis et stockés a également pour contrainte la capacité actuelle à les préserver en permanence et intégralement (Thomas 2002). Affirmer que les bibliothèques ont été influencées par les nouvelles technologies est un doux euphémisme. C'est une évidence : elles ont connu et continueront de connaître des changements importants liés à l'introduction des ressources électroniques et des réseaux.

Les changements vont se manifester en deux étapes. Les bibliothèques ont d'abord connu une période de modernisation au cours de laquelle les nouvelles technologies s'appliquent à l'existant, c'est-à-dire à leurs fonctions traditionnelles. Puis, il y a la période de la transformation : la technologie appliquée modifie fondamentalement les fonctions. Elle conduit à l'automatisation des fonctions existantes des bibliothèques et des services. Les technologies de l'information et de la communication sont également susceptibles d'engendrer les conditions de l'innovation. Du point de vue conceptuel, c'est sous l'angle de l'automatisation ou de la rénovation plutôt que de l'innovation que les nouvelles techniques sont le mieux décrites (Thomas 2002).

Les bibliothèques et leurs services subissent encore des changements considérables quand elles considèrent, expérimentent et intègrent des technologies émergentes.

Comme d'autres organisations, les bibliothèques ont commencé à s'appuyer sur nombre de nouvelles technologies sans toujours en mesurer les conséquences. Un élément clé de cette transformation est la confiance grandissante accordée à la technologie. Mais pourquoi notre dépendance croissante de la technologie constitue-t-elle un problème crucial ? Au cours des dernières années, les bibliothèques se sont développées de plus en plus à partir de documents numériques. Vu l'augmentation du prix des imprimés tels que les revues scientifiques et les avantages de plus en plus nombreux des ressources numériques en termes d'accessibilité et de fonctionnalité, les bibliothèques investissent de plus en plus dans les nouvelles technologies.

Les bibliothèques doivent aussi accepter leur dépendance des technologies numériques comme moyen primordial pour créer et conserver leurs propres archives. Les catalogues consultables en ligne, les fichiers d'acquisitions, les dossiers d'administration et même

les documents relatifs aux principes directeurs de la bibliothèque sont souvent disponibles que sous format électronique (Thomas 2002).

Transformation des métiers de la bibliothèque au Vietnam

Avec l'introduction des technologies de l'information et de la communication, Spencer (1998) postule que la technologie numérique, spécialement en ligne, change le rôle traditionnel de la bibliothèque et rend cette dernière opérationnelle et efficace. Les changements ont touché la structure des bibliothèques et leur mode de gestion (Gorman 2001). Dans ce contexte, et en accord avec les projets de développement des technologies de l'information soutenus par les autorités, les bibliothèques vietnamiennes sont en train de se transformer : elles s'identifient au monde de l'éducation, deviennent des lieux de compétence en apprentissage et des centres de documentation et d'information (Résolution 49/CP).

Selon Vu (2001), les réseaux informatiques, les systèmes de gestion de bibliothèque, les ressources électroniques et l'acquisition de logiciels afin d'améliorer l'accès à l'information sont les grands défis que doivent relever les bibliothécaires et spécialistes de l'information au Vietnam. Un manque de connaissances et de compétences en technologie de l'information et en matière de services électroniques pourrait entraîner des difficultés dans l'organisation et la gestion des centres de ressources d'apprentissage (Tran et Gorman 1999).

Newman (1991) pense qu'une définition claire des nouveaux rôles que les bibliothécaires ont à jouer dans l'avancement des technologies de l'information est fondamentale pour créer, diffuser et rendre effective la gestion des connaissances et de l'information au Vietnam. En entraînant de nouvelles responsabilités pour le professionnel, la gestion de l'information électronique offre à ce dernier l'occasion d'exercer un rôle plus important dans le développement des nouvelles compétences de formation et d'apprentissage.

Pour y parvenir, les membres des centres de ressources d'apprentissage ont besoin d'acquérir de nouvelles compétences et de se familiariser avec les nouveaux produits documentaires et les systèmes qui les sous-tendent. Avec les nouveaux modes de communication, le collectionneur et le conservateur de ressources d'information qu'était le bibliothécaire se mue en professionnel de l'information « afin de collecter, d'assurer l'accès et d'être le fournisseur de connaissance et d'information sous toutes ses formes » (Craver 1994).

Les professionnels des bibliothèques au Vietnam ont besoin de développer « une nouvelle conscience, de nouveaux comportements et croyances » (Fowell et Levy 1996) pour faire face aux réalités de l'évolution technologique et des différences culturelles dans la façon de rechercher l'information. Dans cette nouvelle perspective, leurs rôles, savoir-faire et aptitudes se doivent de jouer à plein et doivent être consacrés à la réalisation de nouveaux services, en particulier en développant et en délivrant des stratégies d'appui à l'apprentissage.

Méthode de recherche

Se penchant sur les concepts fondamentaux de recherche pour les bibliothécaires, Busha et Harter (1980) ont affirmé que les méthodes de recherche qualitative sont conçues pour aider les chercheurs à comprendre les gens et les contextes social et culturel. En raison de la complexité et de la variété des tâches que jouent les bibliothécaires vietnamiens aujourd'hui, une analyse qualitative fut proposée pour identifier les rôles clés, les compétences fondamentales ainsi que les ressources communes.

Les participants de l'étude étaient des membres du personnel des centres de ressources d'apprentissage et de la Bibliothèque centrale. Comme une recherche qualitative peut être comprise en termes de moyens aussi bien qu'en type de données collectées, un groupe de travail technique a été constitué pour rassembler l'information concernant la perception qu'ont les bibliothécaires de leur nouveau rôle. Leurs réactions et impressions au sujet des services et leur conception du nouvel environnement d'apprentissage en ligne a furent également pris en compte.

Les résultats de cette étude doivent permettre aux bibliothécaires des centres de participer activement au processus de formation et d'assumer leur rôle de fournisseurs d'information avec efficacité et méthode.

Les données recueillies seront, nous l'espérons, d'un intérêt précieux et devraient soutenir, dans le futur, le développement de la formation ainsi que les occasions de développement des équipes des centres de ressources d'apprentissage.

Participants au groupe de travail

Pour assurer une diversité des participants, de leurs compétences et expériences, neuf groupes de travail ont été formés dans les centres de ressources d'apprentissage à travers le Vietnam. Les services participants sont le Centre de ressources d'apprentissage de l'université de Can

Tho, le Centre de documentation et d'information de l'université de Da Nang, la Bibliothèque nationale du Vietnam et le Centre de ressources d'apprentissage de l'Université internationale du Vietnam relevant du *Royal Melbourne Institute of Technology*. Chaque groupe de travail rassemblait huit à dix personnes sur un total de 81. La majorité des participants étaient diplômés dans d'autres disciplines que la bibliothéconomie. Ils étaient âgés de 21 à 55 ans et leurs qualifications allaient du certificat à la maîtrise. Il était important de trouver des participants ayant des avis sur le sujet de la recherche, de sorte que les données puissent être collectées en fonction du thème de recherche (Williamson 2002).

On remit aux participants un résumé des perceptions et tendances clés relatives au projet étudié. Le groupe de travail fut animé en langue vietnamienne, ce qui a permis aux participants et aux chercheurs de communiquer facilement. Les groupes de travail présentent l'intérêt de faire s'exprimer les opinions tant collectives qu'individuelles (Strauss et Corbin 1990). Un magnétophone fut utilisé pour l'enregistrement et les discussions furent retranscrites sous la forme de questions-réponses.

Découvertes clés

Des questionnaires ouverts de type « échelle de Likert » en cinq points ont d'abord été utilisés pour découvrir les changements les plus importants intervenus dans les centres de ressources. Les participants ont répondu à toutes les questions et l'échelle de Likert révèle des changements significatifs dans les centres à la suite du projet d'éducation lancé par une organisation philanthropique (Voir Annexe A).

Les participants ont alors demandé à aborder les questions de fond sur les récents changements de rôle et les défis à venir.

Voici un résumé des conclusions dégagées à partir des transcriptions individuelles effectuées lors des différentes réunions des groupes de travail.

Les récentes évolutions dans la fonction du bibliothécaire

- le rôle consistant à rassembler l'information a évolué vers l'organisation et la coordination de l'information
- recherches documentaires dans un éventail de bases de données
- l'expertise permettant de trouver l'information et d'identifier l'information essentielle

- la sensibilisation à la réglementation sur le droit d'auteur en matière d'accès aux technologies et d'usage
- la conduite de programmes en « infocompétence »
- l'élargissement de l'éventail des compétences technologiques exigées par l'émergence de services électroniques
- la conception physique et l'évaluation des services et systèmes d'information
- la participation au développement des collections
- la participation à la conception de ressources électroniques
- la polyvalence et l'autonomie
- la formation continue individuelle ou suivant des programmes officiels
- la communication dans un esprit d'ouverture, de façon directe et claire avec les usagers et les collègues
- la gestion de son temps et de celui des autres
- la compréhension des schémas directeurs des centres de ressources d'apprentissage, des procédures et des standards

Quels sont les problèmes qu'il faudra gérer à l'avenir ?

- la collaboration avec le personnel enseignant
- le soutien aux programmes en « infocompétence »
- l'emploi de langues autres que le vietnamien dans l'extraction de données nécessaires au personnel universitaire
- l'utilisation de bases de données électroniques et la diffusion d'information issue du web
- le catalogage et la classification, les structures de données et les métadonnées
- le contrôle et l'amélioration la qualité de l'information
- une équipe tournée vers les objectifs, plutôt que vers des fonctions

Lacunes des connaissances générales et des compétences

Des déficits de compétence furent identifiés dans les secteurs des services d'information, des ressources en information et dans l'organisation ; ce constat touche aussi l'« infocompétence » et les technologies de l'information. Les compétences essentielles relevées sont

- les compétences technologiques

- les compétences en dynamisation d'équipe et en constitution de réseau social
- les compétences de direction et d'animation d'équipe
- les compétences communicationnelles et interpersonnelles, essentielles dans l'établissement de relations avec le personnel universitaire en particulier

Les participants au groupe de travail ont également pointé la nécessité de comprendre les méthodes d'apprentissage, spécialement les méthodes d'apprentissage en ligne, en tant que préalables à la réalisation de guides par sujet ou à l'initiation à des programmes en ligne.

Les ressources électroniques devenant prédominantes dans les fonds, les bibliothécaires ont expliqué que, entre autres nouvelles responsabilités, il leur fallait évaluer les ressources électroniques en vue de l'abonnement, trouver la façon de les intégrer dans leur fonds, et former les usagers de sorte qu'ils utilisent efficacement ces ressources.

Il y a un besoin croissant de bibliothécaires familiers avec les technologies de l'information, aptes à gérer un système intégré de gestion de bibliothèque et, vu le rôle prépondérant des services numériques, à intégrer des ressources électroniques dans les collections des centres de ressources d'apprentissage.

Conclusion

Les résultats des travaux du groupe de travail fournissent de beaux échanges au sein des bibliothèques et des centres de ressources d'apprentissage au Vietnam. Le bibliothécaire doit aujourd'hui être pourvu de bases solides orientées vers les services et ressources en information ; il doit avoir une bonne connaissance de l'Internet et des bases de données en utilisant la technologie; il doit également être au fait des avancées de la bibliothèque numérique.

Avec l'évolution des technologies émerge le changement du rôle des bibliothécaires dans le nouvel environnement d'apprentissage. Ils réclament des connaissances et des compétences pour s'engager pleinement et être intégrés dans les centres de ressources d'apprentissage. Manifestement, l'ensemble des compétences requises pour que les centres fonctionnent de manière efficace dépendra, dans une large mesure, des missions et de la structure de ceux-ci, de la palette de services fournis et de leurs relations avec la bibliothèque ou d'autres services de l'université. Les résultats de cette étude confirment le pronostic selon lequel les bibliothécaires vietnamiens ont vraisemblablement besoin de se former et de développer leurs

compétences dans le domaine des technologies et des ressources électroniques. Cependant, la croissance rapide des nouvelles ressources d'information électroniques, les nouvelles possibilités de diffusion des documents et l'offensive de moteurs de recherche toujours plus perfectionnés nous ont conforté dans l'idée que personne ne peut se contenter d'une position attentiste par rapport à l'avenir. De même qu'elle expose le large éventail des compétences technologiques requises dans les centres de ressources d'apprentissage, cette étude indique également que, jusqu'à présent, l'accent n'a pas été assez clairement mis sur la communication, le travail d'équipe et les aptitudes didactiques.

Les bibliothécaires du Vietnam ont encore de nombreuses lacunes à combler et beaucoup vont devoir s'engager dans leur perfectionnement professionnel afin de se montrer compétents dans de nouveaux services, systèmes et tâches. Le manque de connaissances et de compétences donne à beaucoup de bibliothécaires l'impression de s'égarer dans différentes directions, ce qui peut être stressant et frustrant.

Avec le nouvel environnement d'apprentissage, les bibliothécaires sont aussi contraints d'acquérir de nouveaux savoir-faire et d'accepter de nouvelles responsabilités. De plus, les normes et les principes fondamentaux des bibliothèques des établissements d'enseignement supérieur devraient être établis et définis suivant des critères déterminés, comme par exemple le rôle de l'infocompétence dans l'efficacité d'un centre de ressources et de ses bibliothécaires.

Pour atteindre cet objectif, centres et bibliothécaires auront besoin de la reconnaissance et du soutien des universités et des autorités politiques.