

UBND TỈNH SƠN LA  
TRƯỜNG CAO ĐẲNG SƠN LA

\*\*\*

# GIÁO TRÌNH

**MÔN HỌC/MÔ ĐUN: CÔNG TÁC NGƯỜI ĐỌC VÀ DỊCH VỤ  
THƯ VIỆN THÔNG TIN**

**NGÀNH/NGHỀ: KHOA HỌC THƯ VIỆN**

**TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG**

*Ban hành kèm theo Quyết định số: 474 /QĐ-CĐSL ngày 27 tháng 08 năm 2020  
của Hiệu trưởng trường Cao đẳng Sơn La*

**Sơn La, năm 2020**

## **TUYÊN BỐ BẢN QUYỀN**

Tài liệu này thuộc loại sách giáo trình nên các nguồn thông tin có thể được phép dùng nguyên bản hoặc trích dùng cho các mục đích về đào tạo và tham khảo.

Mọi mục đích khác mang tính lệch lạc hoặc sử dụng với mục đích kinh doanh thiếu lành mạnh sẽ bị nghiêm cấm.

## **LỜI GIỚI THIỆU**

Công tác người đọc và dịch vụ thư viện thông tin là môn học thuộc khối kiến thức chuyên môn tự chọn trong nội dung chương trình đào tạo của nghề thư viện, được bố trí giảng dạy sau khi đã học xong các môn cơ sở và một số môn thuộc phần kiến thức chuyên môn của nghề. Là môn học nghiên cứu những kiến thức cơ bản như khái niệm, nhiệm vụ, nguyên tắc về công tác bạn đọc, nghiên cứu nhu cầu hứng thú đọc, các hình thức tuyên truyền và công tác tổ chức phục vụ bạn đọc trong và ngoài thư viện; các loại hình dịch vụ có trong thư viện.

Môn học được bố trí thời lượng 75 giờ trong đó (Lý thuyết: 15 giờ; Thực hành 57 giờ; Kiểm tra 3 giờ)

Môn học được cấu trúc làm 04 chương.

Sơn La, ngày.....tháng..... năm.....

Tham gia biên soạn

1. Chủ biên Th.s Nguyễn Văn Thành

# MỤC LỤC

## LỜI GIỚI THIỆU

### **GIÁO TRÌNH MÔN HỌC/MÔ ĐUN .....4**

### **Chương 1: Những vấn đề chung về công tác người đọc .....5**

#### I. Khái niệm công tác bạn đọc .....5

##### 1. Định nghĩa công tác bạn đọc .....5

##### 2. Đối tượng nghiên cứu và vị trí của công tác bạn đọc. ....6

##### 3. Vai trò của công tác bạn đọc .....7

#### II. Nhiệm vụ của công tác bạn đọc .....8

##### 1. Góp phần tuyên truyền chủ nghĩa Mác – Lê nin, tư tưởng Hồ Chí Minh, đường lối chính sách của Đảng và Nhà nước.....8

##### 2. Thông tin phục vụ công tác nghiên cứu, phổ biến kiến thức văn hóa, khoa học kỹ thuật cho bạn đọc.....9

##### 3. Góp phần giáo dục đạo đức thẩm mỹ cho bạn đọc..... 11

#### III. Những nguyên tắc chủ yếu trong công tác bạn đọc..... 12

##### 1. Chủ động phục vụ người đọc..... 12

##### 2. Phục vụ quần chúng. .... 14

##### 3. Phục vụ có phân biệt đối tượng ..... 15

### **Chương 2: Nghiên cứu nhu cầu, hứng thú đọc của bạn đọc .....17**

#### I. Khái niệm nhu cầu đọc và hứng thú đọc ..... 17

##### 1. Nhu cầu đọc ..... 17

##### 2. Hứng thú đọc ..... 18

##### 3. Mục đích nghiên cứu nhu cầu, hứng thú đọc ..... 19

#### II. Các nhân tố ảnh hưởng tới nhu cầu và hứng thú đọc..... 19

#### III. Nội dung và yêu cầu trong việc nghiên cứu nhu cầu, hứng thú đọc .....21

#### IV. Phương pháp nghiên cứu nhu cầu và hứng thú đọc.....22

### **Chương 3: Những hình thức và phương pháp tuyên truyền của thư viện.....27**

#### I. Ý nghĩa, vai trò của các phương pháp tuyên truyền trong thư viện. ....27

#### II. Những hình thức thông tin tuyên truyền giới thiệu sách báo trong thư viện. ....28

1. Thông tin tuyên truyền miệng .....	28
2. Thông tin tuyên truyền trực quan .....	29
3. Thông tin tổng hợp.....	33
III. Phương pháp thông tin tuyên truyền của thư viện.....	34
<b>Chương 4: Tổ chức công tác phục vụ bạn đọc.....</b>	<b>38</b>
I. Ý nghĩa của công tác phục vụ bạn đọc .....	38
II. Các hình thức phục vụ bạn đọc .....	38
1. Tổ chức phục vụ bạn đọc tại thư viện.....	38
2. Tổ chức phục vụ bạn đọc ngoài thư viện .....	49
III. Dịch vụ thư viện thông tin.....	51

## GIÁO TRÌNH MÔN HỌC/MÔ ĐUN

**Tên môn học/mô đun: Công tác người đọc và dịch vụ thư viện thông tin**

**Mã môn học/mô đun: MH22**

**Vị trí, tính chất, ý nghĩa và vai trò của môn học/mô đun:**

- Vị trí: Là môn học thuộc khối kiến thức chuyên môn tự chọn trong nội dung chương trình đào tạo của nghề thư viện, được bố trí giảng dạy sau khi đã học xong các môn cơ sở và một số môn thuộc phần kiến thức chuyên môn của nghề.

- Tính chất: Công tác người đọc và dịch vụ thư viện thông tin là môn học nghiên cứu những kiến thức cơ bản như khái niệm, nhiệm vụ, nguyên tắc về công tác bạn đọc, nghiên cứu nhu cầu hứng thú đọc, các hình thức tuyên truyền và công tác tổ chức phục vụ bạn đọc trong và ngoài thư viện; các loại hình dịch vụ có trong thư viện.

**Mục tiêu của môn học/mô đun:**

- Về kiến thức:

+ Trình bày được những kiến thức cơ bản về vị trí, vai trò, nguyên tắc và nhiệm vụ của công tác bạn đọc trong thư viện

+ Phân tích được những hình thức và phương pháp tuyên truyền giới thiệu sách báo trong thư viện.

+ Đánh giá được nhu cầu và hứng thú đọc của bạn đọc trong thư viện và cơ quan thông tin.

+ Xác định được các hình thức phục vụ thư viện và các loại hình dịch vụ thư viện.

- Về kỹ năng:

+ Sinh viên có được kỹ năng cơ bản ban đầu trong công tác phục vụ bạn đọc ở thư viện.

+ Xây dựng được kế hoạch trong công tác tuyên truyền và giới thiệu sách trong thư viện và cơ quan thông tin.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

Sinh viên phải có ý thức trong việc chuẩn bị các kiến thức của bài học trước khi đến lớp, hoàn thành các bài tập nhóm và cá nhân, các bài kiểm tra mà giáo viên

giao về nhà hoặc trên lớp. Không ngừng nghiên cứu học hỏi để hiểu biết và khám phá các kiến thức về môn học và nghề thư viện.

### **Nội dung của môn học/mô đun:**

#### **Chương 1: Những vấn đề chung về công tác người đọc**

- Mục tiêu: Mô tả được khái niệm về công tác bạn đọc như định nghĩa, đối tượng nghiên cứu, vị trí và vai trò của công tác bạn đọc. Trình bày được các nhiệm vụ cơ bản của công tác bạn đọc. Trình bày được những nguyên tắc chủ yếu của công tác bạn đọc.

- Nội dung chính:

### **I. Khái niệm công tác bạn đọc**

#### **1. Định nghĩa công tác bạn đọc**

Hiện nay trên thế giới chưa thấy có định nghĩa về công tác người đọc, tuy nhiên ở Việt Nam hiện có một số định nghĩa khác nhau về công tác người đọc.

Định nghĩa 1: Công tác đọc giả (người đọc) là nghiên cứu mối quan hệ giữa sách và con người trên cơ sở tâm lý học, giáo dục học và xã hội học cụ thể. Công tác người đọc nghiên cứu mối quan hệ giữa cung và cầu trong công tác thông tin - thư viện- thư mục về tài liệu sách báo trong các ngành khoa học và các lĩnh vực của nền kinh tế quốc dân. Công tác người đọc nghiên cứu hình thức, phương pháp tuyên truyền sách và hướng dẫn đọc sách, tổ chức phục vụ và thoả mãn nhu cầu, hứng thú đọc sách của độc giả trong thư viện và ngoài thư viện. Công tác đọc giả là thước đo hiệu quả luân chuyển tài liệu sách báo và tác dụng của nó trong đời sống xã hội.

Định nghĩa 2: Công tác phục vụ bạn đọc là hoạt động của thư viện nhằm tuyên truyền và đưa ra phục vụ các dạng tài liệu hoặc bản sao của chúng, giúp đỡ người tới thư viện trong việc lựa chọn và sử dụng tài liệu đó. Công tác này được xây dựng trên sự kết hợp các quá trình liên quan chặt chẽ với nhau của việc phục vụ thư viện, phục vụ thông tin, tra cứu.

Chúng ta thấy rằng định nghĩa 1 chưa nêu bật được nội hàm của công tác người đọc. Công tác người đọc về thực tế không nghiên cứu mối quan hệ giữa sách và con người một cách chung chung mà đi vào nghiên cứu cụ thể nhu cầu, hứng thú đọc của người đọc với các loại tài liệu khác nhau để nhằm thoả mãn nó một cách đầy đủ. Định nghĩa 2 trình bày chưa khái quát hết nội dung định nghĩa

công tác người đọc đó là việc nghiên cứu nhu cầu, hứng thú đọc tài liệu của người đọc. Nếu thư viện phục vụ người đọc mà không tiến hành nghiên cứu nhu cầu, hứng thú đọc của họ thì thư viện sẽ không chủ động để phục vụ người đọc, đồng thời không đáp ứng được tối đa nhu cầu đọc của họ.

Qua những định nghĩa trên chúng ta đưa ra một định nghĩa coi như đầy đủ nhất:

Công tác người đọc hay việc tổ chức phục vụ tài liệu cho người đọc là một hoạt động của thư viện nhằm thúc đẩy, phát triển và thoả mãn nhu cầu, hứng thú đọc tài liệu của người đọc thông qua việc tuyên truyền, hướng dẫn và cung cấp tài liệu dưới các hình thức khác nhau. Công tác người đọc bao gồm các hình thức tổ chức và phương pháp phục vụ người đọc ở trong và ngoài thư viện. Đồng thời công tác người đọc còn là thước đo hiệu quả luân chuyển tài liệu và tác dụng của nó trong đời sống.

## **2. Đối tượng nghiên cứu và vị trí của công tác bạn đọc.**

Công tác người đọc là môn học cơ bản của khoa học thư viện nhằm nghiên cứu nội dung, hình thức, phương pháp công tác với người đọc; mối quan hệ giữa sách và người đọc thông qua việc tổ chức phục vụ của cán bộ thư viện (qua vai trò của người cán bộ thư viện).

Công tác người đọc chiếm vị trí hết sức quan trọng vì nó luôn gắn liền với hai đối tượng chính của thư viện là sách và người đọc, đây là hai đối tượng luôn luôn biến động.

Nhìn một cách hình tượng thì công tác người đọc là khâu trung tâm, trực tiếp quyết định toàn bộ kết quả hoạt động của công tác thư viện. Trong thực tiễn công tác người đọc chính là khâu cuối cùng thực hiện việc luân chuyển tài liệu tới tay người đọc, kể từ khi sách được nhập vào cho đến khi chúng được đưa ra phục vụ tại thư viện.

Bổ sung - đăng ký - phân loại - mô tả - xếp giá - phục vụ. Thực tế cho thấy các khâu mô tả, phân loại,.. có tốt bao nhiêu chăng nữa nhưng khâu phục vụ yếu kém, sách không đến được tay người đọc, vòng quay của sách chậm, hiệu quả của thư viện không được phát huy. Tuy nhiên để làm tốt công tác người đọc đòi hỏi các khâu khác phải được làm tốt.

Ví dụ: Nếu như cán bộ thư viện mô tả sai hoặc định chủ đề sai, thủ thư không thể hoặc rất khó tìm được tài liệu trong kho sách phong phú của mình cho dù thủ thư có nhiều kinh nghiệm. Một thủ thư giỏi cũng không thể nắm bắt hết được toàn bộ nội dung kho sách một cách chi tiết.

Với ý nghĩa đó nếu chúng ta xác định công tác thư viện là mặt trận (mặt trận văn hoá) thì công tác người đọc là tiền tuyến của mặt trận, trực tiếp chiến đấu.

### **3. Vai trò của công tác bạn đọc**

Công tác người đọc được ví như “chiếc cầu” nối liền thư viện với người đọc. Thư viện thu thập, tàng trữ sách báo cần phải đưa ra phục vụ để người đọc có thể sử dụng được ngày càng nhiều hơn. Người đọc của thư viện có mục đích yêu cầu khác nhau khi đến thư viện xong họ đều có chung một mong muốn là tìm ngay được tài liệu mình cần. Điều đó phải thông qua công tác người đọc mới thấy được tác dụng, và chỉ có thông qua sự liên hệ chặt chẽ với người đọc để tìm hiểu tình hình đọc tài liệu của họ, thư viện mới có thể vận dụng được những hình thức phục vụ thích hợp để giới thiệu những tài liệu của mình, giúp họ tìm được những tài liệu cần thiết đó làm thoả mãn nhu cầu của người đọc.

Trong mối quan hệ trên công tác người đọc có mối quan hệ hai chiều. Một mặt nó đem vốn tri thức chứa đựng trong sách báo tới người đọc, giúp họ khai thác triệt để vốn tri thức đó. Mặt khác chính những đòi hỏi cần được thoả mãn, cần được đáp ứng trong nhu cầu, hứng thú đọc tài liệu của người đọc lại thúc đẩy công tác người đọc không ngừng hoàn thiện và phát triển các dịch vụ của mình. Do đó, với vai trò “chiếc cầu” nối liền, nếu được thực hiện tốt thư viện sẽ thu hút được nhiều người đọc và tăng thêm được uy tín của mình, đáp ứng ngày càng đầy đủ nhu cầu đọc của người đọc, từ đó thúc đẩy sự nghiệp thư viện ngày càng phát triển.

Thông qua công tác người đọc thư viện có thể kiểm tra, đánh giá được hoạt động của các khâu công tác khác. Một mặt vì ý nghĩa nó là khâu cuối cùng thực hiện việc luân chuyển sách báo tới người đọc, nếu sách báo không đến được tay người đọc thì mọi khâu công việc trước dù có làm tốt đến đâu cũng vô nghĩa. Mặt khác, qua thực tiễn công tác người đọc, thư viện có thể dễ dàng nhận biết được chất lượng công tác các khâu khác trong thư viện.

+ Chẳng hạn khâu bổ sung: Qua việc phục vụ, thủ thư dễ dàng nhận ra sách bổ sung có phù hợp với nhu cầu của người đọc không, số lượng đã đáp ứng được lượng người đọc chưa, loại sách nào cần nhiều bản, loại sách nào cần ít bản, tên sách nào bạn đọc hay yêu cầu nhất. Hoặc thông qua việc mạn đàm trao đổi thủ thư biết được những cuốn tài liệu nào ít tác dụng, cần được thanh lý.

+ Trong công tác phân loại, khi lấy sách phục vụ thủ thư có thể nhận ra những tài liệu phân loại chưa đúng, còn chung chung chưa đáp ứng được việc



tìm tin chi tiết của người đọc.

+ Trong công tác biên mục, cán bộ thư viện sắp xếp mục lục không tốt hoặc nhiều phiếu bị rách, mất, nhiều tài liệu chưa được phản ánh trong tử mục lục hay trong cơ sở dữ liệu của thư viện mình. Thông qua công tác người đọc, cán bộ thủ thư cũng giúp họ phát hiện những sai sót trong khi thực hiện nhiệm vụ của mình.

Với lý do đó nên công tác người đọc phải được phát triển trên cơ sở công tác của các bộ phận khác trong thư viện. Chúng ta cần phải có sự liên hệ mật thiết với nhau.

Công tác người đọc là một biện pháp quan trọng để thực hiện phương châm nguyên lý giáo dục của Đảng là phục vụ đông đảo quần chúng nhân dân, những người lao động sáng tạo ra của cải vật chất và tinh thần cho xã hội. Nói cách khác đây là biện pháp quan trọng để thư viện phục vụ nhiệm vụ chính trị của Đảng và Nhà nước. Thông qua sách báo giáo dục họ về đạo đức, tư tưởng, tình cảm cách mạng, kiến thức văn hoá, khoa học kỹ thuật.

Ví dụ: để thực hiện nhiệm vụ chính trị của Đảng vào các ngày lễ lớn của đất nước, các thư viện thường tổ chức các cuộc triển lãm sách theo các chủ đề như: Nhân kỷ niệm 990 năm Thăng Long - Hà Nội, thư viện Hà Nội có triển lãm quy mô lớn về chủ đề Hà Nội; Nhân ngày sinh nhật Bác 19/05/2003 Thư viện Nghệ An triển lãm sách về cuộc đời hoạt động của Hồ Chí Minh; Nhân ngày thành lập Đảng nhiều thư viện tổ chức nói chuyện về sự nghiệp lãnh đạo của Đảng trong công cuộc công nghiệp hoá - hiện đại hóa đất nước. Nhiều thư viện còn tổ chức các buổi tọa đàm, giới thiệu sách, thi kể chuyện theo sách về các chủ đề trên.

Thông qua công tác người đọc, chúng ta có thể đánh giá hiệu quả xã hội của thư viện (qua lượt bạn đọc, vòng quay của sách, lượt sách cho mượn). Công tác người đọc còn là biện pháp để thư viện thực hiện nhiệm vụ của mình.

## **II. Nhiệm vụ của công tác bạn đọc**

Thư viện là cơ quan văn hoá, giáo dục ngoài nhà trường, giữ vai trò quan trọng nhất định trong việc giúp cho người đọc hình thành thế giới quan khoa học, tự nâng cao trình độ bản thân. Với ý nghĩa đó thư viện có những nhiệm vụ sau:

### **1. Góp phần tuyên truyền chủ nghĩa Mác – Lê nin, tư tưởng Hồ Chí Minh, đường lối chính sách của Đảng và Nhà nước.**

(Góp phần hình thành thế giới quan khoa học cho người đọc)

Thực ra đây là nhiệm vụ xuyên suốt của các ngành trong lĩnh vực văn hoá tư tưởng. Nghị quyết TW5 khoá VIII khẳng định: “Cốt lõi của nền văn hoá là hệ tư tưởng, hệ tư tưởng của chúng ta là chủ nghĩa Mác - Lênin và tư tưởng Hồ Chí Minh. Để hệ tư tưởng đó thấm sâu vào mọi mặt của đời sống xã hội ta, vào từng con người là sự thay đổi về chất trong thế giới quan”.

Về nhiệm vụ này không chỉ được Đảng nêu ra một cách chung chung mà đã nhiều lần chúng được cụ thể hoá. Điều này được Đảng khẳng định trong Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ 3 (9/1960) : “Về văn hoá, cần tiếp tục đấu tranh chống những tàn tích lạc hậu của văn hoá cũ, có kế hoạch đẩy mạnh xây dựng nền văn hoá mới, Về công tác thư viện, cần mở rộng các thư viện hiện có, xây dựng thêm một số thư viện ở các khu công nghiệp, các thị xã và mở rộng phong trào quần chúng đọc sách báo”.

“Sách báo là công cụ rất quan trọng trên mặt trận tư tưởng, góp phần đẩy mạnh công cuộc đổi mới, xây dựng và bảo vệ tổ quốc xã hội chủ nghĩa” . Điều này đã được nêu trong chỉ thị 63-CT/TW ngày 25/7/1990 của Ban Bí thư về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác báo chí, xuất bản. Với ý nghĩa đó chúng ta có thể kết luận rằng: Công tác người đọc góp phần hình thành thế giới quan khoa học của người đọc bằng việc phổ biến các tài liệu chính trị, triết học Mác - Lênin, tư tưởng Hồ Chí Minh và các nghị quyết, đường lối chính sách của Đảng và pháp luật của Nhà nước.

Tuyên truyền, giáo dục người đọc các sách kinh điển về chủ nghĩa Mác - Lênin, các khảo luận về vấn đề đó, tạo cho người đọc có khát vọng nghiên cứu về chủ nghĩa Mác và vận dụng nó vào cuộc sống.

## **2. Thông tin phục vụ công tác nghiên cứu, phổ biến kiến thức văn hóa, khoa học kĩ thuật cho bạn đọc**

(Góp phần nâng cao năng lực làm chủ của người đọc)

Đây là nhiệm vụ có tầm chiến lược của công tác thư viện, có ý nghĩa to lớn thúc đẩy tiến bộ xã hội.

Thực chất của nhiệm vụ này là thư viện thông qua sách báo phổ biến cho người đọc những kiến thức văn hoá, khoa học kỹ thuật, những sáng kiến cải tiến có giá trị trong sản xuất nhằm không ngừng nâng cao trình độ về mọi mặt cho người đọc.

Lý do: Vai trò của thông tin đối với sự phát triển của khoa học thể hiện ngay trong quy luật phát triển nội tại của chúng. Một trong những quy luật phát triển nội