

佛山市联合图书馆体系指导性技术文件

FSUL/Z 88—2024

少儿服务岗位工作规范

（报批稿）

2024 - XX - XX 发布

2024 - XX - XX 实施

佛山市文化广电旅游体育局 发布

前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由佛山市文化广电旅游体育局提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

少儿服务岗位工作规范

1 范围

本文件规定了少儿服务岗位的岗位资质、工作要求、岗位职责、工作事项清单及考核评价的内容。本文件适用于中心馆，其他成员馆可参照执行。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 36720-2018 公共图书馆少年儿童服务规范

FSUL/Z 2 联合图书馆体系术语

FSUL/Z 5-2024 文献借阅服务规范

FSUL/Z 37-2024 馆藏推介规范

FSUL/Z 53-2024 投诉处理规范

3 术语和定义

FSUL/Z 2 界定的术语和定义适用于本文件。

4 岗位资质

4.1 学历

大专及以上学历，图书馆学、学前教育、心理学及相关专业优先。

4.2 能力

4.2.1 熟悉图书馆业务流程，具备一定的图书馆专业、公共服务及儿童心理学基础知识。

4.2.2 具备良好的沟通与表达能力，能与少儿、家长等多方进行有效沟通。

4.2.3 具备一定的组织、策划、实施少儿阅读推广活动的的能力。

5 工作要求

5.1 应保持良好的仪容仪表，穿着整洁、规范，佩戴工作牌。

5.2 应注意个人卫生和形象，展现良好的职业素养和精神风貌。

5.3 应使用文明用语，态度亲切、和蔼，对少年儿童读者的咨询给予耐心解答。

5.4 应保持高度的工作责任心和敬业精神，具有主动服务意识。

5.5 应妥善保护读者个人信息、借阅信息及其他可能涉及读者隐私的信息。

5.6 应积极参加行业内或所在馆举办的少儿服务相关业务培训。

6 岗位职责

- 6.1 负责少儿文献资源及书架的管理。
- 6.2 负责少儿文献检索和借阅服务，处理少儿文献借阅服务过程中所产生的文献超期、文献污损和遗失等事务。
- 6.3 负责少儿文献推介或导读服务。
- 6.4 负责少儿读者的接待、咨询及意见建议的处理与反馈，并负责少儿读者信息素养培训工作。
- 6.5 负责阅览环境维护与管理。
- 6.6 负责少儿文献流通数据、财经等报表的统计与整理。
- 6.7 负责策划执行或协助开展少儿阅读推广活动。
- 6.8 负责少儿阅读拓展或延伸服务，服务内容宜包括但不限于：
 - a) 便民物资的领用和便民设备的借用，如小便签纸、A4 纸等便民物品的领用服务，以及雨伞、常用医药用品等便民设备的借用服务。定期检查便民物资存量，并根据实际需求及时申领补充物资，确保供应充足；
 - b) 少儿便民空间提供与管理，如母婴服务空间等；
 - c) 少儿类个性化读者活动空间的开放与管理，如玩具馆、故事屋等；
 - d) 少儿类个性化非文献资源的管理与借用，如非印刷性文献资源、玩具、科技制作材料等；
 - e) 其他少儿类拓展或延伸服务。

7 岗位工作事项清单

岗位工作事项清单见表 1。

表 1 事项清单

工作事项	执行标准或要求
少儿文献资源及其书架的管理	GB/T 36720-2018 中第 5.4 条、5.5 条 FSUL/Z 5-2024 中第 5.2 条、5.3 条
少儿文献检索和借阅服务	FSUL/Z 5-2024 中第 6.1、6.2、6.3 条 GB/T 36720-2018 中第 7.1 条
少儿文献阅读推荐或导读服务	FSUL/Z 37-2024 中第 4、6.2 条、GB/T 36720-2018 中第 7.2、7.4 条
少年儿童读者的接待、咨询及意见建议的处理与反馈等	FSUL/Z 5-2024 中第 6.5 条、FSUL/Z 53-2024 中第 7 条 GB/T 36720-2018 中第 7.3 条
阅览环境维护与管理	FSUL/Z 5-2024 中第 5.4 条
少年儿童阅读服务流通数据、流通财经等报表的统计与整理	按质按量完成
策划执行或协助开展少儿阅读推广活动	GB/T 36720-2018 中第 7.5 条
少儿相关拓展或延伸服务	按质按量完成

8 考核评价

按照员工绩效协议开展考核评价。

参 考 文 献

- [1] GB/T 28220-2023 公共图书馆服务规范
 - [2] WH/T 70.3-2020 公共图书馆评估指标第 3 部分：省、市、县级少年儿童图书馆
-