

PROCEDURA OŚRODEK INFORMACJI I DOKUMENTACJI NAUKOWEJ

ZAKRES PROCEDURY

Określenie zasad postępowania i obsługi w Ośrodku Informacji i Dokumentacji Naukowej czytelników/użytkowników ze szczególnymi potrzebami, w tym czytelników/użytkowników z niepełnosprawnościami, zwanych dalej „czytelnikami z NP” wraz z opisem udogodnień architektonicznych dla tych osób.

ODPOWIEDZIALNOŚĆ

Pracownicy Biblioteki.

INFORMACJE O OŚRODKU INFORMACJI I DOKUMENTACJI NAUKOWEJ

1. Ośrodek Informacji i Dokumentacji Naukowej, zwany dalej „Ośrodkiem DN”, to agenda Biblioteki Collegium Witelona Uczelnia Państwowa, umożliwiająca dostęp do programów komputerowych oraz e-zbiorów (m. in. do czytelni internetowych i licencjonowanych pełnotekstowych baz danych). Ośrodek DN zajmuje się również opracowywaniem i udostępnianiem własnej bibliograficznej bazy danych (rejestrującej publikacje pracowników i studentów Collegium Witelona Uczelnia Państwowa).
2. Ośrodek DN znajduje się w budynku A na ostatniej kondygnacji - poddasze. Dojazd do Ośrodka DN jest możliwy windą do III piętra, a następnie na poddasze platformą schodową przystosowaną do transportu osób z niepełnosprawnością ruchową, np. na wózku. Wymagana jest pomoc bibliotekarza, kontakt jest możliwy za pośrednictwem domofonu, który zamontowany jest na ścianie obok platformy schodowej, numer kontaktowy znajduje się obok domofonu.
3. Biblioteka, poza Ośrodkiem DN udostępnia swoje zbiory oraz obsługuje czytelników:
 - a) na miejscu w budynku C: w Czytelniach Naukowych Nr 1 i Nr 2, Czytelni Czasopism oraz w budynku A w Czytelni Naukowej Nr 3,
 - b) w Wypożyczalni – w budynku C,
 - c) w ramach wypożyczalni międzybibliotecznej na miejscu: w Czytelniach Naukowych Nr 1 i Nr 2, Czytelni Czasopism oraz w Czytelni Naukowej Nr 3.

UDOGODNIENIA ARCHITEKTONICZNE I SPRZĘTOWE

1. Biblioteka, w tym Ośrodek DN, jest architektonicznie i sprzętowo przystosowana do obsługi czytelników ze szczególnymi potrzebami, w tym czytelników/użytkowników z niepełnosprawnościami.
2. Ośrodek DN posiada następujące udogodnienia architektoniczne:
 - a) dojazd do budynku A, w którym funkcjonuje Ośrodek DN, ma odpowiednio obniżone krawężniki w miejscach przejść,
 - b) przed budynkiem zostały wydzielone i właściwie oznakowane miejsca parkingowe dla czytelników z NP,
 - c) wejście główne do budynku jest dostępne z poziomu chodnika oraz posiada odpowiednią szerokość, przystosowaną dla czytelników ze szczególnymi potrzebami w zakresie poruszania się,
 - d) w przypadku awarii windy istnieje możliwość obsłużenia czytelników z NP przez pracownika Biblioteki w Wypożyczalni (kondygnacja piwnica, budynek C) z zapewnieniem swobodnego dostępu do księgozbioru oraz poufności
 - e) na terenie budynku A znajdują się:
 - windy wewnętrzne do przemieszczania się między kondygnacjami,
 - windy posiadają odróżniający się kolor obramowania drzwi (żółty) co ułatwia ich lokalizację,
 - platformy schodowe,
 - poręcze po obu stronach,
 - schodowe krzesło do ewakuacji osób z niepełnosprawnością,
 - na każdym piętrze znajdują się toalety dostosowane do potrzeb czytelników z NP,
 - pomieszczenia na terenie budynku oznaczone są identyfikatorami/tabliczkami w alfabecie Braille'a,
 - drzwi wejściowe do pomieszczeń posiadają odpowiednią szerokość, przystosowaną do czytelników ze szczególnymi potrzebami w zakresie poruszania się;
 - wejścia do pomieszczeń nie posiadają progów,
 - przestronne i dobrze oświetlone korytarze oraz pomieszczenia zapewniają możliwość swobodnego przemieszczania się czytelników z NP.

3. W Ośrodku Informacji i Dokumentacji Naukowej czytelnicy z NP mają do dyspozycji specjalistyczny sprzęt:

- a) komputer dla osób ze szczególnymi potrzebami w zakresie poruszania się lub manualnym w tym z niepełnosprawnością ruchową oraz w zakresie percepcji wzrokowej wyposażony w:
 - klawiaturę ze specjalną ramką (nakładką metalową z otworami),
 - klawiaturę Zoom Text posiadającą powiększoną czcionkę,
 - myszkę specjalistyczną Big Track,
- b) komputer dla osób ze szczególnymi potrzebami w zakresie poruszania się lub manualnym w tym z niepełnosprawnością ruchową oraz w zakresie percepcji wzrokowej wyposażony w:
 - drukarkę brajlowską Mountbatten BrailierMB Writer Plus,
 - myszkę specjalistyczną Big Track,
 - klawiaturę standardową z przezroczystymi znakami alfabetu Braille'a,
- c) stacjonarny powiększalnik tekstu Topaz X - stanowisko dla osób ze szczególnymi potrzebami w zakresie percepcji wzrokowej, w tym niewidomych i słabowidzących,
- d) dodatkowe wyposażenie:
 - klawiatura brajlowska BraillePen12 (notatnik) z wyświetlaczem brajlowskim,
 - elektroniczna lupa Quicklook Touch.

OPIS POSTĘPOWANIA

1. Zgodnie z zasadą równych praw i obowiązków, czytelnicy z NP, którzy chcą korzystać z usług Biblioteki Collegium Witelona Uczelnia Państwowa, zwanej dalej „Biblioteką” oraz z usług Ośrodka DN, podlegają temu samemu Regulaminowi udostępniania zbiorów Biblioteki, co wszyscy inni czytelnicy.
2. Procedura ma zastosowanie do obsługi czytelników z NP i określa sposób postępowania bibliotekarzy.
3. Celem wprowadzenia procedury jest stworzenie Biblioteki przyjaznej i dostępnej dla czytelników z NP.
4. Procedurę stosuje się łącznie z Regulaminem udostępniania zbiorów Biblioteki Collegium Witelona Uczelnia Państwowa, zwanego dalej „Regulaminem”.

5. Czytelnicy z NP mają możliwość zapoznania się z regulaminami oraz informacjami dotyczącymi udostępniania zbiorów i korzystania z usług Biblioteki za pośrednictwem strony internetowej: biblioteka@collegiumwitelona.pl
6. Zamieszczone informacje na stronie są dostępne dla czytelników z NP w dostępnym pliku.
7. Kontakt z Biblioteką/Ośrodkiem DN możliwy jest poprzez:
 - a) telefon: 76 723 23 69, 76 723 23 73, 76 723 23 76, 76 723 21 27;
 - b) e-mail: biblioteka@collegiumwitelona.pl
 - c) pocztę tradycyjną na adres:
Biblioteka Collegium Witelona Uczelnia Państwowa
ul. Sejmowa 5 A, 59-220 Legnica
8. Przed przyjściem do Biblioteki/Ośrodka DN należy sprawdzić harmonogram jej pracy oraz informację o ewentualnych zmianach godzin pracy Biblioteki:
 - a) telefon: 76 723 23 69, 76 723 23 73, 76 723 23 76, 76 723 21 27 lub
 - b) e-mail: biblioteka@collegiumwitelona.pl lub
 - c) na stronie internetowej: www.biblioteka.collegiumwitelona.pl
9. Czytelnicy z NP mogą zgłosić do Biblioteki potrzebę dodatkowych, indywidualnych spotkań w celu szczegółowego wyjaśnienia zasad korzystania z:
 - a) materiałów bibliotecznych dostępnych w Ośrodku DN,
 - b) systemu elektronicznego, którego elementami są: katalog biblioteczny oraz baza kont czytelników,
 - c) e-zbiorów, m. in.: licencjonowane bazy danych, internetowe czytelnie, czasopisma elektroniczne oraz dokumenty elektroniczne, zwanych dalej „e-zbiorami”,
 - d) wypożyczalni międzybibliotecznej książek i czasopism,
 - e) obsługi specjalistycznego sprzętu wspomagającego proces kształcenia na Uczelni, między innymi:
 - oprogramowania udźwiękawiającego i powiększającego MAGic Plus (syntezator mowy + powiększanie tekstu),
 - klawiatury Zoom Text posiadającej powiększoną czcionkę,
 - klawiatury ze specjalną ramką (nasadką metalową z otworami),
 - klawiatury Maltron3D (na prawą i lewą rękę),
 - klawiatury standardowej z przezroczystymi znakami alfabetu Braille'a,

- klawiatury brajlowskiej BraillePen12 (notatnik) z wyświetlaczem brajlowskim,
 - klawiatury MAGic Keyboard posiadającej powiększoną czcionkę,
 - myszki specjalistycznej Big Track,
 - drukarki brajlowskiej Mountbatten Braille MB Writer Plus,
 - stacjonarnego powiększalnika tekstu Topaz XL,
 - przenośnej lupy elektronicznej Quicklook Touch,
 - lupy (ramka elastyczna),
- f) wind i platform służących do przemieszczania się.
10. Spotkania, o których mowa w pkt. 9, będą organizowane na terenie Biblioteki dla czytelników z NP przez cały okres ich kształcenia, w chwili zgłoszenia takiej potrzeby.
11. Zainteresowani czytelnicy z NP mogą skontaktować się z Biblioteką, w celu umówienia się na spotkania, o których mowa w pkt. 9:
- a) telefonicznie: nr 76 723 23 69, 76 723 23 73, 76 723 23 76, 76 723 21 27;
 - b) e-mail: biblioteka@collegiumwitelona.pl
12. Dyżurujący bibliotekarze pełnią jednocześnie funkcję asystentów czytelników z NP.
13. Do pomieszczeń Biblioteki można wejść z psem asystującym. Warunkiem wejścia na teren Biblioteki z psem asystującym jest wyposażenie go w uprząż oraz posiadanie przez czytelnika z NP certyfikatu potwierdzającego status psa asystującego i zaświadczenia o wykonaniu wymaganych szczepień weterynaryjnych. Możliwość wejścia do budynku Biblioteki z psem asystującym nie zwalnia czytelnika z NP z odpowiedzialności za szkody wyrządzone przez psa asystującego.
14. Biblioteka współpracuje z Biurem Wsparcia Osób z Niepełnosprawnościami (BON), starając się rozpoznać bariery i problemy, jakie pojawiają się u czytelników z NP w kontaktach z Biblioteką oraz na bieżąco zgłasza możliwości wsparcia studentów i przedstawia propozycje zmian w zakresie funkcjonowania Biblioteki.
15. Czytelnikom z NP, którzy w Bibliotece przedłożą oświadczenie o potrzebie wsparcia, umieszcza się na koncie czytelnika adnotację pozwalającą im na korzystanie z uprawnień wynikających z Regulaminu.

ZASADY OBSŁUGI CZYTELNIKÓW Z NP ORAZ ZASADY KORZYSTANIA Z E-ZBIORÓW

1. Ośrodek DN udostępnia e – zbiory na komputerach Ośrodka DN, które dostępne są dla uprawnionych czytelników zgodnie z Regulaminem.
2. Stanowiska komputerowe służą do udostępniania e-zasobów niezbędnych do realizacji procesu dydaktycznego.
3. Czytelnicy z NP posiadający aktywne konto biblioteczne założone w systemie elektronicznym Biblioteki/Wypożyczalni mają możliwość korzystania z e-zbiorów poza Ośrodkiem DN.
4. Czytelnicy z NP obsługiwani są w pierwszej kolejności.
5. Czytelnik z NP otrzymuje wsparcie od dyżurującego bibliotekarza, jeżeli tylko zgłosi taką potrzebę.
6. Dyżurujący bibliotekarz przeprowadza rozmowę wstępną z czytelnikiem z NP, w celu ustalenia charakteru załatwianej sprawy oraz potrzebnego wsparcia.
7. Dyżurujący bibliotekarz udziela niezbędnego wsparcia przy wyszukiwaniu informacji, korzystaniu z usług Ośrodka DN oraz pracy na stanowiskach komputerowych dostosowanych do potrzeb czytelników z NP. Może udzielić także wsparcia w obsłudze komputerów oraz specjalistycznego sprzętu dostępnego w Ośrodku DN. Ponadto, może udzielić wsparcia w zakresie odczytu zawartości/treści znajdujących się na ekranach komputerów, tabletów i smartfonów itp.
8. W ramach wsparcia studentów z NP, dyżurujący bibliotekarz może:
 - a) udzielić niezbędnej porady i/lub wyjaśnień,
 - b) ułatwić znalezienie i zajęcie dogodnego, bezpiecznego miejsca pracy w Ośrodku DN,
 - c) udzielić wsparcia podczas korzystania z usług Ośrodka DN w zakresie: wyszukiwania w katalogu bibliotecznym i e-zbiorach materiałów bibliecznych,
 - d) udzielić wsparcia, również zdalnie, w zakresie wyszukiwania materiałów bibliecznych w e-zbiorach,
 - e) zapewnić wsparcie przy udostępnianiu e-zbiorów oraz zaproponować możliwość korzystania ze specjalistycznego sprzętu dostępnego w Ośrodku DN,
 - f) przygotować, na prośbę czytelnika z NP, wstępne zestawienie literatury z e-zbiorów,

- g) na prośbę czytelnika z NP przesłać wybrane i zamówione materiały biblioteczne na wskazany adres e-mail w dostępnej formie.
9. Po zakończonej obsłudze, dyżurujący bibliotekarz zobowiązany jest do udzielenia czytelnikowi z NP wszelkiego niezbędnego wsparcia w bezpiecznym opuszczeniu Ośrodka DN lub budynku.
10. Każdy pracownik Biblioteki, niezależnie od ustalonej procedury, w miarę możliwości, ma obowiązek okazania wszelkiego wsparcia czytelnikom z NP.

Wskazówki postępowania dla pracowników Biblioteki:

1. Pierwsze spotkanie należy rozpocząć od udzielenia informacji na temat zasad funkcjonowania Ośrodka DN oraz zasad współpracy z bibliotekarzem.
2. Sam fakt bycia czytelnikiem z NP nie oznacza, że potrzebuje on wsparcia. Wsparcie można oferować jedynie wówczas, gdy zostaliśmy o to poproszeni lub w szczególnych sytuacjach, gdy wydaje się, że dany czytelnik z NP może go potrzebować. W tym ostatnim przypadku należy zapytać, zanim zaczniemy oferować swoją pomoc.
3. Należy zwracać się bezpośrednio do czytelnika z NP, nie do jego towarzysza, asystenta, ani tłumacza języka migowego.
4. W przypadku czytelników ze szczególnymi potrzebami w zakresie **poruszania się lub manualnym**, w tym z niepełnosprawnością ruchową należy:
 - a) udzielić czytelnikowi informacji telefonicznej lub na prośbę czytelnika wysłać na jego adres e-mail w formie komunikatu w dostępnym pliku informacje o zasadach zdalnego korzystania z e-zbiorów, bez konieczności wizyty w Ośrodku DN,
 - b) wyrazić zgodę na wsparcie asystenta czytelnikowi, który nie jest w stanie samodzielnie korzystać z e-zbiorów,
 - c) przygotować oznakowane miejsce do korzystania ze zbiorów bibliotecznych (e-zbiorów) dla czytelnika z niepełnosprawnością ruchu,
 - d) usiąść w trakcie rozmowy na poziomie czytelnika korzystającego z wózka, a jeżeli nie jest to możliwe stanąć w odpowiedniej odległości, aby utrzymać kontakt wzrokowy; nie powinno się prowadzić konwersacji z pozycji stojącej, patrząc na czytelnika z góry,
 - e) pamiętać, że czytelnicy z niepełnosprawnością ruchu mogą mieć problem z poruszaniem się pomiędzy stanowiskami komputerowymi; w takim przypadku,

- na prośbę czytelnika, należy dostarczyć potrzebne mu zbiory biblioteczne do miejsca jego pracy,
- f) na zakończenie wizyty upewnić się, czy czytelnik otrzymał materiały, których potrzebował,
 - g) zaproponować możliwość korzystania ze specjalistycznego sprzętu dostępnego w Ośrodku DN,
 - h) na zakończenie wizyty upewnić się czy czytelnik otrzymał materiały, których potrzebował.
5. W przypadku czytelników ze szczególnymi potrzebami w zakresie **percepcji wzrokowej**, w tym niewidomych i słabowidzących należy:
- a) pamiętać, aby przed nawiązaniem rozmowy przedstawić się czytelnikowi, podać swoje imię oraz pełnioną funkcję,
 - b) akceptować posługiwanie się technologiami wspierającymi np.: notebook, linijka brajlowska, notatnik brajlowski, pomoce optyczne, własne oświetlenie i inne,
 - c) zapewnić dobre oświetlenie pomieszczenia, w którym przebywa czytelnik z NP,
 - d) precyzyjnie opisywać czytelnikowi wizualną otaczającą go rzeczywistość,
 - e) mieć na uwadze, że czytelnicy słabowidzący mogą potrzebować informacji dotyczących materiałów bibliotecznych wydrukowanych odpowiednią czcionką; rodzaj czcionki - bezszeryfowa jak Verdana lub Tahoma, ewentualnie Arial, odpowiednie odstępy - interlinia między 1,3 a 1,5 wiersza, rozmiar - zgodnie z potrzebami, co najmniej 14 pkt,
 - f) na prośbę czytelnika z NP przesłać informacje o zasadach udostępniania zbiorów, korzystania z usług Ośrodka DN oraz materiałach bibliotecznych i e-zbiorach w formie komunikatu w dostępnym pliku na wskazany adres e-mail, co ułatwi komunikację i ograniczy ewentualne nieporozumienia,
 - g) podczas obsługi czytelnika upewniać się, czy czytelnik właściwie zrozumiał lub czy bibliotekarz otrzymał precyzyjną informację od czytelnika; należy zadawać pytania, aby doprecyzować strategię wyszukiwania informacji/danych w materiałach bibliotecznych, w szczególności w e-zbiorach,
 - h) zaproponować możliwość korzystania ze specjalistycznego sprzętu dostępnego w Ośrodku DN,

- i) na zakończenie wizyty upewnić się czy czytelnik otrzymał materiały, których potrzebował.
6. W przypadku czytelników ze szczególnymi potrzebami w zakresie **percepcji słuchowej**, w tym niesłyszących lub słabosłyszących należy:
- a) ograniczyć w miarę możliwości hałas, którego źródłem mogą być sąsiednie stanowiska pracy czytelników; wskazana jest również eliminacja innych źródeł hałasu, np. przemieszczanie się krzeseł na kółkach, wózka bibliotecznego itp.,
 - b) w przypadku czytelników z niepełnosprawnością słuchu przeprowadzić komunikację w formie wskazanej przez czytelnika z NP,
 - c) upewnić się, że czytelnik na nas patrzy, zanim zaczniemy do niego mówić,
 - d) pamiętać, aby podczas rozmowy z czytelnikiem:
 - nie podnosić głosu,
 - mówić wyraźnie – naturalnie, nie za szybko,
 - mówić z twarzą zwróconą do czytelnika, by umożliwić mu czytanie z ruchu warg i obserwację mimiki twarzy,
 - być gotowym do powtórzenia niezrozumianej informacji/słowa używając, w miarę możliwości, innych słów lub zapisania ich na kartce, posługując się również krótkimi i prostymi słowami/zdaniami,
 - formułować krótkie i zwięzłe wypowiedzi,
 - formułować zdania pojedyncze,
 - używać sformułowań potocznych, wspieranych naturalną gestykulacją,
 - nie odwracać się i nie zasłaniać ust,
 - wykazać się zrozumieniem dla szczególnych potrzeb czytelnika podczas jego wizyty w Ośrodku DN,
 - upewnić się, czy czytelnik zrozumiał treść naszej wypowiedzi,
 - e) patrzeć na czytelnika i utrzymywać z nim kontakt wzrokowy, nawet jeżeli podczas wizyty w Ośrodku DN obecny jest tłumacz języka migowego,
 - f) nie podnosić głosu do czytelnika niesłyszącego lub niedosłyszącego,
 - g) akceptować i umożliwić czytelnikowi korzystanie z technologii wspierających, np. zestawu słuchawkowego,

- h) na prośbę czytelnika z NP przysyłać najważniejsze informacje, związane z obsługą czytelnika, w formie pisemnej w dostępnym pliku na wskazany adres e-mail, co ułatwi komunikację i ograniczy ewentualne nieporozumienia,
 - i) udzielić wsparcia w wypełnieniu formularzy, odpowiedzieć, jak poprawnie je wypełnić,
 - j) na zakończenie wizyty upewnić się, czy czytelnik otrzymał materiały, których potrzebował.
7. W przypadku czytelników ze szczególnymi potrzebami w zakresie **komunikowania się mową**, w tym z niepełnosprawnością mowy należy:
- a) poświęcić czytelnikowi pełną uwagę, utrzymywać z nim kontakt wzrokowy, nie przerywać ani nie kończyć za niego zdań; jeżeli pojawiają się trudności z jego zrozumieniem, należy poprosić o powtórzenie,
 - b) pozwolić czytelnikowi na własne tempo mówienia, nie należy przyspieszać wypowiedzi,
 - c) upewnić się, że dobrze zrozumieliśmy czytelnika; dla sprawdzenia można powtórzyć informację,
 - d) jeśli, mimo prób, nadal nie można zrozumieć danego czytelnika, należy poprosić go o napisanie na kartce tego, co chce powiedzieć, zapytać lub zaproponować inny sposób komunikacji (np. alternatywne formy komunikacji),
 - e) podczas obsługi czytelnika upewniać się, czy czytelnik właściwie zrozumiał lub czy bibliotekarz otrzymał precyzyjną informację od czytelnika; należy zadawać pytania, aby doprecyzować strategię wyszukiwania informacji/danych w e-zbiorach,
 - f) dać czytelnikowi możliwość skorzystania ze wsparcia asystenta wspierającego proces komunikacji,
 - g) na zakończenie wizyty upewnić się czy czytelnik otrzymał materiały, których potrzebował.
8. W przypadku czytelników **w spektrum autyzmu**, należy:
- a) pierwsze spotkanie rozpocząć od udzielenia informacji na temat zasad funkcjonowania Ośrodka DN oraz zasad współpracy z bibliotekarzem,
 - b) udzielać wsparcia czytelnikowi, który po raz pierwszy odwiedza Ośrodek DN, gdyż może czuć się zagubiony w nowym miejscu,

- c) wykazać się zrozumieniem dla szczególnych potrzeb czytelnika podczas jego wizyty w Ośrodku DN,
 - d) zachowywać się spokojnie, bez gwałtownych ruchów i podniesionego głosu,
 - e) poświęcić czytelnikowi z NP pełną uwagę,
 - f) nie przekazywać zbyt wielu informacji w jednym czasie,
 - g) nie zadawać kilku pytań jednocześnie,
 - h) formułować konkretne pytania, posługiwać się prostymi i krótkimi zdaniami,
 - i) zwracać się bezpośrednio do czytelnika, a nie do asystenta/osoby wspierającej, jeśli czytelnikowi towarzyszy,
 - j) podczas obsługi czytelnika upewniać się, czy czytelnik właściwie zrozumiał lub czy bibliotekarz otrzymał precyzyjną informację od czytelnika; zadawać pytania, aby doprecyzować strategię wyszukiwania informacji/danych w e-zbiorach,
 - k) upewnić się co jakiś czas, czy czytelnik z NP nie potrzebuje wsparcia,
 - l) nie zwracać uwagi na ewentualne nerwowe zachowanie czytelnika lub jego nadmierną ruchliwość w czasie rozmowy, o ile nie wychodzą one poza ramy przyjętych norm,
 - m) ograniczyć w miarę możliwości hałas, którego źródłem mogą być sąsiednie stanowiska pracy czytelników; wskazana jest również eliminacja innych źródeł hałasu, np. przymknięcie okna, ograniczenie przemieszczania się wózka bibliotecznego, drabiny itp.,
 - n) przygotować się na to, że bezpośrednia rozmowa może być dla czytelnika bardzo stresująca, może on również unikać kontaktu wzrokowego z rozmówcą,
 - o) podczas wypowiedzi nie używać ironii, metafor, sarkazmu czy żartu,
 - p) na prośbę czytelnika z NP przysyłać najważniejsze informacje, związane z obsługą czytelnika, w formie komunikatu w dostępnym pliku na wskazany adres e-mail, co ułatwi komunikację i ograniczy ewentualne nieporozumienia,
 - q) na zakończenie wizyty upewnić się, czy czytelnik otrzymał materiały, których potrzebował.
9. W przypadku studentów ze szczególnymi potrzebami w obszarze zaburzeń **neurorozwojowych** (ADHD, dysleksja, dyskalkulia, dysortografia, dysgrafia) należy:
- a) być gotowym na udzielenie takiej osobie wsparcia, kiedy o to poprosi,

- b) o ile to możliwe zminimalizować potencjalne czynniki rozpraszające uwagę, takie jak hałas, ostre światło,
 - c) przekazać informacje w możliwie w najprostszych słowach, bez zbędnych danych,
 - d) wydłużać czas na czytanie materiałów bibliotecznych,
 - e) podczas obsługi czytelnika upewniać się, czy czytelnik właściwie zrozumiał lub czy bibliotekarz otrzymał precyzyjną informację od czytelnika; zadawać pytania, aby doprecyzować strategię wyszukiwania informacji/danych w e-zbiorach,
 - f) nie odrzucać formularzy z błędami w treści,
 - g) respektować uprawnienia lub usługi przyznane studentowi przez BON.
10. W przypadku studentów ze szczególnymi potrzebami w obszarze **zaburzeń i trudności psychicznych**, należy:
- a) być gotowym na udzielenie takiej osobie wsparcia, kiedy o to poprosi,
 - b) o ile to możliwe zminimalizować potencjalne czynniki rozpraszające uwagę, takie jak hałas, ostre światło,
 - c) jasno formułować komunikaty i polecenia,
 - d) mówić prostym językiem,
 - e) podczas obsługi czytelnika upewniać się, czy czytelnik właściwie zrozumiał lub czy bibliotekarz otrzymał precyzyjną informację od czytelnika; zadawać pytania, aby doprecyzować strategię wyszukiwania informacji/danych w e-zbiorach,
 - f) respektować uprawnienia lub usługi przyznane studentowi przez BON.