

PROCEDURA WYPOŻYCZALNIA

ZAKRES PROCEDURY

Określenie zasad postępowania i obsługi w Wypożyczalni czytelników/użytkowników ze szczególnymi potrzebami, w tym czytelników/użytkowników z niepełnosprawnościami wraz z opisem udogodnień architektonicznych.

ODPOWIEDZIALNOŚĆ

Pracownicy Biblioteki.

OPIS POSTĘPOWANIA

1. Zgodnie z zasadą równych praw i obowiązków, czytelnicy/użytkownicy ze szczególnymi potrzebami, w tym czytelnicy/użytkownicy z niepełnosprawnościami, zwani dalej „czytelnikami z NP”, którzy chcą korzystać z usług Biblioteki w Collegium Witelona Uczelnia Państwowa, zwanej dalej „Biblioteką”, podlegają temu samemu Regulaminowi udostępniania zbiorów Biblioteki, co wszyscy inni czytelnicy.
2. Procedura ma zastosowanie do obsługi czytelników z NP i określa sposób postępowania pracowników Biblioteki, zwanych dalej „bibliotekarzami”.
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. Studentom z NP, którzy w Bibliotece przedłożą oświadczenie o potrzebie wsparcia w danym roku akademickim, na koncie czytelnika umieszcza się adnotację pozwalającą im na korzystanie z uprawnień wynikających z Regulaminu oraz przyjętych procedur. W szczególnie uzasadnionych przypadkach Biblioteka może zweryfikować zasadność złożonego przez studenta oświadczenia w Biurze Osób Wsparcia z Niepełnosprawnościami.
6. Czytelnicy z NP mają możliwość zapoznania się z regulaminami oraz informacjami dotyczącymi udostępniania zbiorów i korzystania z usług Biblioteki za pośrednictwem strony internetowej: www.biblioteka.collegiumwitelona.pl
Zamieszczone informacje na stronie są dostępne dla czytelników z NP.

7. Kontakt z Biblioteką jest możliwy 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 należy sprawdzić harmonogram jej pracy oraz informację o ewentualnych zmianach godzin pracy Biblioteki:
 - a) na stronie internetowej: www.biblioteka.collegiumwitelona.pl lub
 - b) telefonicznie: 76 723 23 69, 76 723 23 73, 76 723 23 76, 76 723 21 27 lub
 - c) e-mail: biblioteka@collegiumwitelona.pl
9. Zasady korzystania z zasobów bibliotecznych i systemu biblioteczno-informatycznego są przedstawiane studentowi w ramach obowiązkowego szkolenia bibliotecznego.
10. Czytelnicy z NP mogą zgłosić do bibliotekarzy potrzebę dodatkowych, indywidualnych spotkań w celu szczegółowego wyjaśnienia zasad korzystania z:
 - a) materiałów bibliotecznych dostępnych w Wypożyczalni
 - b) materiałów bibliotecznych dostępnych w Czytelniach Naukowych 1-3, Czytelnia Czasopism oraz Ośrodka Informacji i Dokumentacji Naukowej,
 - c) systemu elektronicznego, którego elementami są: katalog biblioteczny oraz baza kont czytelników,
 - d) e-zbiorów m. in.: licencjonowane bazy danych, internetowe czytelnie, czasopisma elektroniczne oraz dokumenty elektroniczne, zwanych dalej „e-zbiorami”,
 - e) wypożyczalni międzybibliotecznej książek i czasopism,
 - f) wind, platform itp.,
 - g) obsługi specjalistycznego sprzętu wspomagającego proces kształcenia na Uczelni, między innymi:
 - oprogramowania udźwiękowiającego 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).
11. Spotkania, o których mowa w pkt. 10, będą organizowane na terenie Biblioteki dla czytelników z NP przez cały okres ich kształcenia. Zainteresowani czytelnicy z NP mogą skontaktować się z Biblioteką w celu umówienia się na spotkania, o których mowa w pkt. 10:
- a) telefonicznie: 76 723 23 69; 76 723 23 73; 76 723 23 76 ; 76 723 21 27 lub
 - b) e-mail: biblioteka@collegiumwitelona.pl
12. Biblioteka 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.
13. Ograniczenia wprowadzone dla wszystkich czytelników/użytkowników w wypożyczaniu poza Bibliotekę materiałów bibliotecznych (wskazane w Regulaminie), mogą zostać na czas określony zawieszone w stosunku do czytelników z NP. W celu ich wypożyczenia czytelnik z NP jest zobowiązany wypełnić odpowiedni formularz.
14. Dyżurujący bibliotekarze pełnią jednocześnie funkcję asystentów czytelników z NP.
15. Bibliotekarze udzielają niezbędnego wsparcia przy wyszukiwaniu informacji, korzystaniu z usług Wypożyczalni oraz pracy na stanowiskach komputerowych dostosowanych do potrzeb czytelników z NP.
16. 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.

17. 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, na bieżąco zgłasza możliwości wsparcia studentów oraz przedstawia propozycje zmian w zakresie funkcjonowania Biblioteki.
18. Biblioteka jest architektonicznie i sprzętowo przystosowana do obsługi czytelników z NP.

Wypożyczalnia – udogodnienia architektoniczne w budynku C

Dojazd/Wejście do budynku C

1. Dojazd do budynku jest dostosowany poprzez odpowiednie obniżenie krawężników w miejscach przejść.
2. Budynek jest dostosowany do obsługi czytelników z NP.
3. Wejście główne do budynku jest dostępne z poziomego chodnika oraz posiada odpowiednią szerokość, przystosowaną do czytelników ze szczególnymi potrzebami w zakresie poruszania się.
4. Wejścia boczne do budynku wyposażone są w podjazdy dla czytelników ze szczególnymi potrzebami w zakresie poruszania się.
5. Przed budynkiem zostały wydzielone i właściwie oznakowane miejsca parkingowe dla czytelników z NP.
6. Na dziedzińcu znajduje się wiele ławek pozwalających na odpoczynek czytelników z NP.
7. Na terenie budynku znajdują się następujące udogodnienia architektoniczne:
 - a) windy wewnętrzne do przemieszczania się między kondygnacjami, strefa wind posiada odróżniający się kolor obramowania drzwi (żółty) co ułatwia ich lokalizację,
 - b) na każdym piętrze znajdują się toalety dostosowane do potrzeb czytelników z NP,
 - c) schodowe krzesło do ewakuacji osób z niepełnosprawnością,
 - d) zamontowane poręcze po obu stronach,

- e) pomieszczenia na terenie budynku oznaczone są identyfikatorami/tabliczkami w alfabecie Braille'a,
 - f) drzwi wejściowe do pomieszczeń posiadają odpowiednią szerokość, przystosowaną do czytelników ze szczególnymi potrzebami w zakresie poruszania się,
 - g) wejścia do pomieszczeń nie posiadają progów,
 - h) korytarze i pomieszczenia są przestronne i dobrze oświetlone, zapewniają możliwość swobodnego przemieszczania się czytelników ze szczególnymi potrzebami w zakresie poruszania się.
8. Wypożyczalnia ze zbiorami zlokalizowana jest na kondygnacji w piwnicy, do której prowadzi wejście od strony budynku A, dostosowane dla osób ze szczególnymi potrzebami w zakresie poruszania się.

W wypożyczalni znajduje się do dyspozycji osób z szczególnymi potrzebami w zakresie poruszania się lub manualnym w tym z niepełnosprawnością ruchową oraz w zakresie percepcji wzrokowej komputer wyposażony w:

- a) oprogramowanie MAGic Plus (syntezator mowy + powiększanie tekstu),
- b) klawiaturę MAGic Keyboard posiadającą powiększoną czcionkę,
- c) klawiaturę Maltron3D (na prawą i lewą rękę),
- d) myszkę specjalistyczną Big Track.

Etapy obsługi czytelników z NP w Wypożyczalni

1. Czytelnicy z NP obsługiwani są w Wypożyczalni w pierwszej kolejności.
2. Na terenie Wypożyczalni na wprost drzwi wejściowych przygotowane jest specjalne stanowisko do obsługi czytelników z NP.
3. Czytelnik z NP uzyskuje bieżące wsparcie od dyżurującego bibliotekarza, jeżeli zgłosi mu bezpośrednio taką potrzebę.
4. Dyżurujący bibliotekarz przeprowadza rozmowę wstępną z czytelnikiem z NP, w celu ustalenia przedmiotu załatwianej sprawy oraz potrzebnego wsparcia.
5. Po ustaleniu potrzeb czytelnika z NP oraz przedmiotu załatwianej sprawy, dyżurujący bibliotekarz może:
 - a) udzielić niezbędnej porady i/lub wyjaśnień,
 - b) udzielić wsparcia w zajęciu dogodnego miejsca pracy w Wypożyczalni,

- c) udzielić wsparcia w obsłudze komputerów oraz specjalistycznego sprzętu dostępnego w Wypożyczalni,
 - d) udzielić wsparcia podczas korzystania z usług Wypożyczalni w zakresie: wyszukiwania w katalogu bibliotecznym i e-zbiorach materiałów bibliecznych oraz wskazania miejsca ich lokalizacji oraz dostępności,
 - e) udzielić wsparcia, również zdalnie, w zakresie: wyszukiwania publikacji w wersji drukowanej i e-zbiorów np. znalezienie spisów treści, odczytywanie fragmentów wstępu, przejrzanie indeksów rzeczowych, osobowych bądź odnalezienie w publikacji danych bibliograficznych,
 - f) udzielić wsparcia przy korzystaniu z materiałów bibliecznych lub ich przenoszeniu,
 - g) zaproponować korzystanie z komputera wyposażonego w specjalistyczny sprzęt,
 - h) udzielić wsparcia w zakresie odczytu zawartości/treści znajdujących się na ekranach komputerów, tabletów i smartfonów,
 - i) w szczególnie uzasadnionych przypadkach dostarczyć materiały biblieczne czytelnikowi z NP do miejsca, w którym przebywa w Wypożyczalni z innej agendy Biblioteki,
 - j) przygotować, na prośbę czytelnika z NP, wstępne zestawienie literatury,
 - k) na prośbę czytelnika z NP przesłać wybrane i zamówione materiały biblieczne na wskazany adres e-mail w dostępnej formie.
6. Szczegółowy zakres wsparcia czytelników z NP podczas obsługi w Wypożyczalni:
- a) proces rejestracji czytelników:
 - b) proces rejestracji odbywa się poprzez samodzielne wypełnienie formularza rejestracyjnego online w INTEGRO. Rejestracja czytelnika jest dostępna z opcji „Zaloguj” (w prawym górnym rogu) i po wybraniu opcji „Zarejestruj się”. w terminie 14 dni po dokonaniu rejestracji elektronicznej należy w Wypożyczalni podpisać deklarację czytelnika (po okazaniu dokumentu) – zgodnie z Regulaminem. Przy korzystaniu z usług Wypożyczalni każdorazowo należy przedstawić aktualny dokument – zgodnie z Regulaminem.
 - c) proces zamawiania, rezerwacji i wypożyczeń materiałów bibliecznych:
 - proces zamawiania odbywa się poprzez przeszukiwanie zasobów Biblioteki w katalogu bibliotecznym. Z katalogu może korzystać zarówno anonimowy

użytkownik, jak i zalogowany. Użytkownik anonimowy nie ma możliwości zamawiania, rezerwowania oraz prolongowania książek. Po wyszukaniu dokumentu należy przejść do tytułu interesującej nas pozycji, wówczas czytelnik zostanie przekierowany do strony ze szczegółowym opisem dokumentu. O możliwości zamówienia informuje czytelnika status dostępności umieszczony pod opisem dokumentu. Zamówienia składane drogą elektroniczną przez katalog elektroniczny mają pierwszeństwo przed zamówieniami składanymi w sposób tradycyjny. Zamówienia wysyłane drogą elektroniczną tracą ważność po upływie 3 dni roboczych. Czas realizacji zamówień materiałów bibliotecznych określa Regulamin;

- proces rezerwacji odbywa się w przypadku, gdy wybrany dokument nie jest dostępny do wypożyczenia - wówczas czytelnik ma możliwość jego zarezerwowania. Rezerwacji dokonujemy poprzez przejście do zakładki rezerwacji, a następnie wybranie jednej z dwóch opcji: dowolny egzemplarz lub wybrany egzemplarz. Rezerwacji możemy dokonać drogą elektroniczną, a w szczególnie uzasadnionych przypadkach telefonicznie; zarezerwowane materiały biblioteczne należy odebrać w ciągu 3 dni roboczych od momentu ich zwrotu przez innego czytelnika;
- proces odbioru zamówionych do wypożyczenia materiałów bibliotecznych dokonywany jest osobiście przez czytelnika. W wyjątkowych sytuacjach czytelnik z NP ma prawo upoważnić pełnoletnią osobę do odbioru zamówionych przez siebie materiałów bibliotecznych oraz załatwienia innych spraw w Wypożyczalni. Wzór upoważnienia stanowi załącznik do Regulaminu. Czytelnik z NP udzielający upoważnienia ponosi pełną odpowiedzialność za działania upoważnionego tak, jak za własne.

Każdy zarejestrowany czytelnik ma dostęp do informacji o stanie swojego konta: o dokumentach wypożyczonych, udostępnionych, zamówionych, o rezerwacjach, historii oraz opłatach. Liczbę oraz okres wypożyczenia materiałów bibliotecznych określa Regulamin. Na pisemny wniosek czytelnika z NP istnieje możliwość zwiększenia liczby wypożyczanych książek oraz zmiany okresu ich wypożyczenia.

- d) proces prolongaty i zwrotów materiałów bibliotecznych:

- proces prolongaty odbywa się wówczas, kiedy czytelnik z NP nie może zwrócić wypożyczonych materiałów bibliotecznych w wyznaczonym terminie. W takim przypadku czytelnik może samodzielnie prolongować (przedłużyć termin zwrotu) książek. Czytelnik z NP może dokonać prolongaty jeden raz, najpóźniej na 1 dzień przed upływem terminu zwrotu, pod warunkiem, że dokumenty nie zostały zarezerwowane przez innych czytelników. Prolongaty można dokonać poprzez: indywidualne konto biblioteczne, osobiście w Wypożyczalni, telefonicznie lub przez osobę upoważnioną;
- proces zwrotu książek, czytelnik z NP może dokonać:
 - osobiście w Wypożyczalni,
 - poprzez wrzutnie, które umożliwiają zwrot wypożyczonych materiałów bibliotecznych bez wchodzenia do Wypożyczalni i poza godzinami jej otwarcia; wrzutnie znajdują się na parkingu, przed wejściem głównym do budynku C oraz na parterze, przy wejściu bocznym do budynku C.

7. Czytelnicy z NP mają możliwość korzystania z usług wypożyczalni międzybibliotecznej zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie. W Czytelniach Naukowych Nr 1-3 i Czytelni Czasopism można korzystać z materiałów sprowadzonych z innych bibliotek w ramach wypożyczeń międzybibliotecznych przy użyciu urządzeń powiększających.

8. Podczas obsługi, dyżurujący bibliotekarz zobowiązany jest do udzielenia czytelnikowi z NP wszelkiego niezbędnego wsparcia, niezależnie od ustalonej procedury, tak aby proces wypożyczenia przebiegał sprawnie.

Wskazówki postępowania dla pracowników Biblioteki

1. 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.
2. Czytelnicy z NP sami najlepiej wiedzą, co mogą zrobić samodzielnie, a do czego potrzebują wsparcia. Nie należy podejmować za nich decyzji, co do uczestnictwa w jakiegokolwiek czynności.

3. Zawsze należy zwracać się bezpośrednio do czytelnika z NP, nie do jego towarzysza, asystenta, ani tłumacza języka migowego.
4. Pierwsze spotkanie należy rozpocząć od udzielenia informacji na temat zasad funkcjonowania Wypożyczalni.
5. 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 przesłać informacje w formie komunikatu w dostępnym pliku na adres e-mail o możliwości korzystania zdalnego z wybranych materiałów bibliotecznych, bez konieczności wizyty w Wypożyczalni,
 - b) udzielić czytelnikowi wsparcia podczas wizyty w Wypożyczalni, kiedy o to prosi,
 - c) wyrazić zgodę na wsparcie asystenta czytelnikowi, który nie jest w stanie samodzielnie korzystać z materiałów bibliotecznych,
 - d) przygotować oznakowane miejsce do korzystania ze zbiorów bibliotecznych dla czytelnika z niepełnosprawnością ruchu,
 - e) 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,
 - f) sprawdzić godziny otwarcia danej agendy oraz dostępność materiałów bibliotecznych, w przypadku, gdy czytelnik jest osobą z niepełnosprawnością ruchu; w uzasadnionych przypadkach bibliotekarz dyżurujący może dostarczyć materiały biblioteczne czytelnikowi do miejsca jego pracy/przebywania z innej agendy Biblioteki,
 - g) akceptować posługiwanie się technologiami wspierającymi, np. myszką specjalistyczną,
6. W przypadku czytelników ze szczególnymi potrzebami w zakresie **percepcji wzrokowej**, w tym niewidomych i słabowidzących należy:
 - a) być przygotowanym, aby udzielić takiemu czytelnikowi wsparcia, na przykład przeczytać mu coś, kiedy o to poprosi,
 - 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) pamiętać, aby przed nawiązaniem rozmowy przedstawić się czytelnikowi, podać swoje imię oraz pełnioną funkcję,
 - e) precyzyjnie opisywać czytelnikowi wizualną rzeczywistość,
 - f) mieć na uwadze, że czytelnicy słabowidzący mogą potrzebować wydrukowanej informacji dotyczącej materiałów bibliotecznych 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.,
 - g) na prośbę czytelnika z NP przesłać informacje o zasadach korzystania z usług Wypożyczalni oraz materiałach bibliotecznych i e-zbiorach w formie komunikatu w dostępnym pliku na adres e-mail, co ułatwi komunikację i ograniczy ewentualne nieporozumienia,
 - h) 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.
7. W przypadku czytelników ze szczególnymi potrzebami w zakresie **percepcji słuchowej**, w tym niesłyszących lub słabosłyszących należy:
- a) poświęcić czytelnikowi z NP tyle czasu, ile potrzebuje,
 - b) ograniczyć, w miarę możliwości, hałas, którego źródłem mogą być rozmowy innych czytelników, wskazana jest również eliminacja innych źródeł hałasu, np. przemieszczanie się wózka bibliotecznego, drabiny,
 - c) w przypadku czytelników z niepełnosprawnością słuchu przeprowadzić komunikację w formie wskazanej przez czytelnika z NP,
 - d) upewnić się, że czytelnik na nas patrzy, zanim zaczniemy do niego mówić,
 - e) 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 Wypożyczalni,
 - upewnić się, czy czytelnik zrozumiał treść naszej wypowiedzi,
 - f) patrzeć na czytelnika i utrzymywać z nim kontakt wzrokowy, nawet jeżeli podczas wizyty w Wypożyczalni obecny jest tłumacz języka migowego,
 - g) nie podnosić głosu do czytelnika niesłyszającego lub niedosłyszającego,
 - h) akceptować i umożliwić czytelnikowi korzystanie z technologii wspierających, np. zestawu słuchawkowego,
 - i) wykazać się zrozumieniem dla szczególnych potrzeb czytelnika podczas jego wizyty,
 - j) na prośbę czytelnika z NP przysyłać najważniejsze informacje, związane z obsługą czytelnika, w dostępnym pliku na adres e-mail, co ułatwi komunikację i ograniczy ewentualne nieporozumienia,
 - k) wyjaśnić w sposób uporządkowany i zrozumiały, co czytelnik powinien zrobić, aby załatwić sprawę, z którą przyszedł do Wypożyczalni,
 - l) udzielić wsparcia w wypełnieniu formularzy, podpowiedzieć, jak poprawnie je wypełnić,
 - m) przygotować informacje w tekście łatwym do czytania i zrozumienia, kiedy czytelnik o nie poprosi,
 - n) nie okazywać zniecierpliwienia, gdy czytelnik czegoś nie rozumie i wytłumaczyć wszystko ponownie.
8. W przypadku czytelników ze szczególnymi potrzebami w zakresie **komunikowania się mową**, w tym z niepełnosprawnością mowy należy:
- a) być gotowym na udzielenie takiemu czytelnikowi wsparcia, kiedy o to poprosi,

- b) poświęcić czytelnikowi z NP pełną uwagę, utrzymywać z nim kontakt wzrokowy, nie przerywać ani nie kończyć za niego zdań; jeżeli pojawią się trudności z jego zrozumieniem, należy poprosić o powtórzenie,
 - c) pozwolić czytelnikowi na własne tempo mówienia, nie należy przyspieszać wypowiedzi,
 - d) upewnić się, że dobrze zrozumieliśmy czytelnika; dla sprawdzenia można powtórzyć informację,
 - e) jeśli, pomimo 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),
 - f) 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,
 - g) umożliwić czytelnikowi skorzystanie z pomocy asystenta wspierającego proces komunikacji,
 - h) akceptować posługiwanie się technologiami wspierającymi.
9. W przypadku czytelników w **spektrum autyzmu** należy:
- a) zwracać się bezpośrednio do czytelnika, a nie do asystenta/osoby wspierającej, jeśli czytelnikowi towarzyszy,
 - b) wyjaśnić w sposób uporządkowany i zrozumiały, w prostych komunikatach co czytelnik powinien zrobić, aby załatwić sprawę, z którą przyszedł do Wypożyczalni,
 - c) słuchać uważnie czytelnika; nie mówić w jego imieniu; w razie potrzeby zadawać krótkie pytania, które wymagają krótkich odpowiedzi, takich jak skinienie lub potrząśnięcie głową,
 - d) wykazać się zrozumieniem dla szczególnych potrzeb czytelnika podczas jego wizyty w Wypożyczalni,
 - e) zachowywać się spokojnie, bez gwałtownych ruchów i podniesionego głosu,
 - f) poświęcić czytelnikowi z NP tyle czasu, ile potrzebuje,
 - g) nie przekazywać zbyt wielu informacji w jednym czasie,
 - h) nie zadawać kilku pytań jednocześnie,

- i) 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 zbiorach bibliotecznych,
 - j) upewnić się co jakiś czas czy czytelnik z NP nie potrzebuje wsparcia,
 - k) nie zwracać uwagi na ewentualne nerwowe zachowanie czytelnika lub jego nadmierną ruchliwość w czasie rozmowy, o ile nie wychodzą one poza ramy przyjętych norm,
 - l) ograniczyć w miarę możliwości hałas, którego źródłem mogą być rozmowy innych czytelników, wskazana jest również eliminacja innych źródeł hałasu, np. przymknięcie okna, ograniczenie przemieszczania się wózka bibliotecznego, drabiny itp.,
 - m) przygotować się na to, że bezpośrednia rozmowa może być dla czytelnika bardzo stresująca, może on również unikać kontaktu wzrokowego z rozmówcą,
 - n) podczas wypowiedzi nie używać ironii, metafor, sarkazmu czy żartu,
 - o) przygotować informacje w tekście łatwym do czytania i zrozumienia,
 - p) nie okazywać zniecierpliwienia, gdy czytelnik czegoś nie rozumie i wytłumaczyć wszystko ponownie,
 - q) na prośbę czytelnika przysyłać najważniejsze informacje, związane z obsługą czytelnika, w formie komunikatu w dostępnym pliku na adres e-mail, co ułatwi komunikację i ograniczy ewentualne nieporozumienia.
10. 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) nie odrzucać formularzy z błędami w treści,
 - f) respektować uprawnienia lub usługi przyznane studentowi przez BON.



11. 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) na zakończenie rozmowy upewnić się, czy zostało się dobrze zrozumianym,
- f) respektować uprawnienia lub usługi przyznane studentowi przez BON.