

PROCEDURA CZYTELNI NUKOWE ORAZ CZYTELNU CZASOPISM

ZAKRES PROCEDURY

Określenie zasad postępowania i obsługi w Czytelniach Naukowych oraz Czytelni Czasopism czytelników/użytkowników ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami wraz z opisem udogodnień architektonicznych dla tych osób.

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. Celem wprowadzenia procedury jest stworzenie Biblioteki przyjaznej i dostępnej dla czytelników z NP.
3. Procedurę stosuje się łącznie z Regulaminem udostępniania zbiorów Biblioteki Collegium Witelona Uczelnia Państwowa, zwanego dalej „Regulaminem”.
4. 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.
5. Biblioteka jest architektonicznie i sprzętowo przystosowana do obsługi czytelników z NP.
6. Kontakt z Biblioteką jest możliwy poprzez:
 - a. telefon: 76 723 23 73, 76 723 23 69, 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.

7. 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 73, 76 723 23 69, 76 723 23 76, 76 723 21 27 lub
 - c) e-mail: biblioteka@collegiumwitelona.pl
8. Czytelnicy z NP mogą zgłosić do bibliotekarzy potrzebę dodatkowych, indywidualnych spotkań w celu szczegółowego wyjaśnienia zasad korzystania z:
 - a) materiałów bibliotecznych zlokalizowanych w Czytelniach Naukowych oraz Czytelni Czasopism, zwanych dalej „czytelniami”;
 - 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) wind, platform itp.;
 - f) 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 BrailierMB Writer Plus;
 - stacjonarnego powiększalnika tekstu Topaz XL;
 - przenośnej lupy elektronicznej Quicklook Touch;
 - lupy (ramka elastyczna).

9. Spotkania, o których mowa w pkt. 8, będą organizowane na terenie Biblioteki dla czytelników z NP przez cały okres ich kształcenia.
10. 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.
11. Dyżurujący bibliotekarze pełnią jednocześnie funkcję asystentów czytelników z NP.
12. Bibliotekarze udzielają niezbędnego wsparcia przy wyszukiwaniu informacji, korzystaniu z usług czytelni oraz pracy na stanowiskach komputerowych dostosowanych do potrzeb 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 mogą pojawić się u czytelników z NP w kontaktach z Biblioteką, na bieżąco zgłasza możliwości wsparcia studentów oraz przedstawia propozycje zmian w zakresie funkcjonowania Biblioteki.
15. Czytelnikom z NP, którzy w Bibliotece przedłożą oświadczenie o potrzebie wsparcia, zamieszcza się na koncie czytelnika adnotację, pozwalającą im na korzystanie z uprawnień wynikających z Regulaminu.

UDOGODNIENIA ARCHITEKTONICZNE

Czytelnia Naukowa Nr 3 – BUDYNEK A

- a. Dojazd/Wejście do budynku A:
 - a) dojazd do budynku jest dostosowany poprzez odpowiednie obniżenie krawężników w miejscach przejść.
 - b) budynek jest dostosowany do obsługi czytelników z NP.

- c) wejście główne do budynku jest dostępne z poziomu chodnika oraz posiada odpowiednią szerokość, przystosowaną do czytelników ze szczególnymi potrzebami w zakresie poruszania się.
 - d) przed budynkiem zostały wydzielone i właściwie oznakowane miejsca parkingowe dla czytelników z NP.
 - e) na dziedzińcu znajduje się wiele ławek pozwalających na odpoczynek czytelników z NP.
2. Udogodnienia architektoniczne na terenie budynku A:
- a) windy wewnętrzne do przemieszczania się między kondygnacjami; strefa wind posiada odróżniający się kolor obramowania drzwi (żółty) co ułatwia ich lokalizację;
 - b) platformy schodowe;
 - c) schodowe krzesło do ewakuacji osób z niepełnosprawnością;
 - d) zamontowane poręcze po obu stronach schodów;
 - e) na każdym piętrze znajdują się toalety dostosowane do potrzeb czytelników z NP;
 - f) pomieszczenia na terenie budynku oznaczone są identyfikatorami/tabliczkami w alfabecie Braille'a;
 - g) drzwi wejściowe do pomieszczeń posiadają odpowiednią szerokość, przystosowaną dla czytelników ze szczególnymi potrzebami w zakresie poruszania się;
 - h) wejścia do pomieszczeń nie posiadają progów;
 - i) przestronne i dobrze oświetlone korytarze oraz pomieszczenia zapewniają możliwość swobodnego przemieszczania się czytelników ze szczególnymi potrzebami w zakresie poruszania się.
3. Czytelnia Naukowa Nr 3 zlokalizowana jest na ostatniej kondygnacji – poddasze. Dojazd 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 za pośrednictwem domofonu, który zamontowany jest na ścianie obok platformy schodowej. Nr kontaktowy znajduje się obok domofonu.
4. Na terenie Czytelni Naukowej Nr 3 znajduje się Pokój Pracy Indywidualnej wyposażony w dostosowane do potrzeb czytelników z NP stanowisko komputerowe.

5. W przypadku awarii windy istnieje możliwość obsłużenia czytelników z NP przez pracownika Biblioteki w Wypożyczalni (kondygnacja piwnica, budynek C) z zapewnieniem swobodnego dostępu oraz poufności.
6. W Czytelni Naukowej Nr 3 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 (nasadką 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:
 - klawiaturę standardową z przezroczystymi znakami alfabetu Braille'a;
 - drukarkę brajlowską Mountbatten BrailierMB Writer Plus;
 - myszkę specjalistyczną Big Track.
 - c) stanowisko dla użytkowników ze szczególnymi potrzebami w zakresie percepcji wzrokowej: stacjonarny powiększalnik tekstu Topaz XL.
 - d) dodatkowe wyposażenie:
 - klawiatura brajlowska BraillePen12(notatnik) z wyświetlaczem brajlowskim;
 - przenośna lupa elektroniczna Quicklook Touch.

Czytelnia Naukowa Nr 1, 2 oraz Czytelnia Czasopism - BUDYNEK C

1. Dojazd/Wejście do budynku C
 - a) dojazd do budynku jest dostosowany poprzez odpowiednie obniżenie krawężników w miejscach przejść.
 - b) budynek jest dostosowany do obsługi czytelników z NP.
 - c) wejście główne do budynku jest dostępne z poziomu chodnika oraz posiada odpowiednią szerokość, przystosowaną do czytelników ze szczególnymi potrzebami w zakresie poruszania się.
 - d) wejścia boczne do budynku wyposażone są w podjazd dla czytelników ze szczególnymi potrzebami w zakresie poruszania się.

- e) przed budynkiem zostały wydzielone i właściwie oznakowane miejsca parkingowe dla czytelników z NP.
 - f) na dziedzińcu znajduje się wiele ławek pozwalających na odpoczynek czytelników z NP.
2. Udogodnienia architektoniczne na terenie budynku C:
- 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) przestronne i dobrze oświetlone korytarze oraz pomieszczenia zapewniają możliwość swobodnego przemieszczania się czytelników ze szczególnymi potrzebami w zakresie poruszania się.
3. Czytelnie Naukowe Nr 1, 2 oraz Czytelnia Czasopism zlokalizowane są na pierwszej kondygnacji (parter).
4. Na terenie Czytelni Naukowej Nr 2 znajduje się indywidualna przestrzeń, akustycznie wyciszona do nauki dla czytelników, wyposażona w stanowisko komputerowe - laptop.
5. W przypadku awarii windy istnieje możliwość obsłużenia czytelników z NP przez pracownika Biblioteki w Wypożyczalni (kondygnacja piwnica, budynek C) z zapewnieniem swobodnego dostępu oraz poufności.
6. W Czytelni Naukowej Nr 1 i Czytelni Czasopism 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 MAGic Keyboard posiadającą powiększoną czcionkę;
 - myszkę specjalistyczną Big Track;
 - klawiaturę Maltron3D (na prawą i lewą rękę);
 - klawiaturę standardową z przezroczystymi znakami alfabetu Braille'a;
 - drukarkę brajlowską Mountbatten Brailier MB Writer Plus;
 - oprogramowanie udźwiękawiające i powiększające MAGic Plus (syntezator mowy + powiększanie tekstu).
- b) Stanowisko dla użytkowników ze szczególnymi potrzebami w zakresie percepcji wzrokowej: stacjonarny powiększalnik tekstu Topaz XL.
- c) Dodatkowe wyposażenie:
- klawiatura brajlowska BraillePen12 (notatnik) z wyświetlaczem brajlowskim;
 - przenośna lupa elektroniczna Quicklook Touch .
7. W Czytelni Naukowej Nr 2 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 MAGic Keyboard posiadającą powiększoną czcionkę;
 - myszkę specjalistyczną Big Track;
 - oprogramowanie MAGic Plus (syntezator mowy + powiększanie obrazu/tekstu).
- b) komputer dla osób ze szczególnymi potrzebami w zakresie poruszania się lub manualnym w tym z niepełnosprawnością ruchową wyposażony w myszkę specjalistyczną Big Track.
- c) stanowisko wyposażone w skaner do materiałów bibliotecznych.
- d) dodatkowe wyposażenie:
- klawiatura brajlowska BraillePen12 (notatnik) z wyświetlaczem brajlowskim;
 - lupa (ramka elastyczna).

OBSŁUGA CZYTELNIKÓW Z NP

Zasady obsługi czytelników z NP w Czytelniach Naukowych oraz Czytelni Czasopism

1. Czytelnicy z NP obsługiwani są w czytelniach w pierwszej kolejności.
2. Na prośbę czytelnika z NP uzyskuje on wsparcie od pracowników czytelni.
3. Dyżurujący bibliotekarz udziela wsparcia czytelnikowi (na jego prośbę) w dotarciu do miejsca jego pracy w czytelniach.
4. Dyżurujący bibliotekarz może udzielić wsparcia w obsłudze komputerów oraz specjalistycznego sprzętu dostępnego w czytelniach. Ponadto, może udzielić pomocy w zakresie odczytu zawartości/treści znajdujących się na ekranach komputerów, tabletów i smartfonów.
5. Dyżurujący bibliotekarz przeprowadza rozmowę wstępną z czytelnikiem z NP, w celu ustalenia charakteru załatwianej sprawy oraz potrzebnego wsparcia.
6. Po ustaleniu przedmiotu sprawy, dyżurujący bibliotekarz może:
 - a) udzielić niezbędnej porady i/lub wyjaśnień;
 - b) ułatwić znalezienie i zajęcie dogodnego, bezpiecznego miejsca pracy w czytelniach;
 - c) podczas korzystania z usług czytelni w zakresie: wyszukiwania w katalogu bibliotecznym i e-zbiorach oraz wskazania miejsca ich lokalizacji oraz dostępności;
 - d) 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;
 - e) zapewnić wsparcie przy korzystaniu z materiałów bibliecznych lub ich przenoszeniu oraz zaproponować możliwość korzystania ze specjalistycznego sprzętu dostępnego w czytelniach;
 - f) w przypadku problemu czytelnika z NP z poruszaniem się między regałami, pracownik biblioteki może dostarczyć potrzebne materiały biblieczne czytelnikowi z NP do miejsca jego pracy w czytelni. Następnie po zakończeniu pracy przez czytelnika z NP odebrać udostępniane materiały;
 - g) w przypadku, gdy materiały biblieczne znajdują się w różnych czytelniach, należy sprawdzić godziny otwarcia danej agendy Biblioteki oraz dostępność

materiałów bibliotecznych. W szczególnie uzasadnionych przypadkach bibliotekarz dyżurujący może dostarczyć materiały biblioteczne czytelnikowi do miejsca jego pracy z innej agendy Biblioteki;

h) przygotować na prośbę czytelnika wstępne zestawienie literatury;

i) dostarczyć wybrane materiały biblioteczne zamówione przez czytelnika z NP za pośrednictwem e-mail w dostępnej formie dla czytelnika z NP.

7. Czytelnicy z NP posiadający aktywne konto biblioteczne mają możliwość krótkoterminowego udostępnienia, wypożyczenia nocnego lub weekendowego materiałów bibliotecznych zgodnie z Regulaminem. Proces odbioru 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 czytelniach. Wzór upoważnienia stanowi załącznik do Regulaminu. Czytelnik z NP udzielający upoważnienia ponosi pełną odpowiedzialność za działania upoważnionego tak, jak za własne.
8. Po zakończonej obsłudze, dyżurujący bibliotekarz zobowiązany jest do udzielenia czytelnikowi z NP wszelkiego niezbędnego wsparcia w opuszczeniu budynku.
9. 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 rozpocząć od udzielenia informacji na temat zasad funkcjonowania Czytelni Naukowych i Czytelni Czasopism oraz udostępniania materiałów bibliotecznych;
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. Zawsze 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) w pierwszej kolejności udzielić czytelnikowi informacji telefonicznej lub drogą e-mail o możliwości zdalnego korzystania z wybranych materiałów bibliotecznych, bez konieczności wizyty w czytelnich;
 - b) wyrazić zgodę na wsparcie asystenta czytelnikowi, który nie jest w stanie samodzielnie korzystać z materiałów bibliotecznych;
 - c) przygotować oznakowane miejsce do korzystania ze zbiorów bibliotecznych 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 dotarciem do materiałów bibliotecznych znajdujących się na regałach lub problem z poruszaniem się między regałami; w takim przypadku (na prośbę czytelnika) należy dostarczyć czytelnikowi potrzebne materiały biblioteczne do miejsca jego pracy w czytelni;
 - f) sprawdzić godziny otwarcia danej agendy oraz dostępność materiałów bibliotecznych, w przypadku, gdy materiały biblioteczne znajdują się w różnych czytelniach, a czytelnik ma problemy z poruszaniem się; w szczególnie uzasadnionych przypadkach bibliotekarz dyżurujący może dostarczyć materiały biblioteczne czytelnikowi do miejsca jego pracy z innej agendy Biblioteki;
 - g) akceptować posługiwanie się specjalistycznym sprzętem np. specjalistyczną myszą;
 - 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 lub słabowidzących należy:
- a) być przygotowanym, aby udzielić takiemu czytelnikowi wsparcia, 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 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,
 - g) na prośbę czytelnika z NP przesłać informacje o zasadach udostępniania zbiorów i korzystania z usług czytelni oraz materiałów bibliotecznych i e-zbiorach w formie komunikatu w dostępnym pliku na wskazany 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 w materiałach bibliotecznych;
 - i) zapewnić wsparcie czytelnikom ze szczególnymi potrzebami w zakresie percepcji wzrokowej oraz poinformować o możliwości korzystania ze specjalistycznego sprzętu dostępnego w czytelniach,
 - j) 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 wózka bibliotecznego, drabiny 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 czytelnich;
 - upewnić się, czy czytelnik zrozumiał treść naszej wypowiedzi;
- e) patrzeć na czytelnika i utrzymywać z nim kontakt wzrokowy, nawet jeżeli podczas wizyty w czytelnich obecny jest tłumacz języka migowego;
- f) nie podnosić głosu do czytelnika niesłyszającego lub niedosłyszającego;
- 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 pliku dostępnym na wskazany adres e-mail, co ułatwi komunikację i ograniczy ewentualne nieporozumienia;
- i) na zakończenie wizyty upewnić się, czy czytelnik otrzymał materiały, których potrzebował.
7. W przypadku czytelników ze szczególnymi potrzebami w zakresie **komunikowania się** mówią, 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 pojawią się trudności z jego zrozumieniem, należy poprosić o powtórzenie;
 - b) pozwolić czytelnikowi na własne tempo mówienia, nie należy przyśpieszać wypowiedzi;
 - c) upewnić się, że dobrze zrozumieliśmy czytelnika; dla sprawdzenia można powtórzyć informację;

- d) jeśli, pomimo prób, nadal nie można zrozumieć danego czytelnika, należy poprosić czytelnika 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;
 - f) zadawać pytania, aby doprecyzować strategię wyszukiwania informacji/danych w zbiorach bibliotecznych;
 - g) dać czytelnikowi możliwość skorzystania z pomocy asystenta wspierającego proces komunikacji;
 - h) akceptować posługiwanie się technologiami wspierającymi,
 - i) na zakończenie wizyty upewnić się, czy czytelnik otrzymał materiały, których potrzebował.
8. W przypadku czytelników w spektrum autyzmu należy:
- a) zachowywać się spokojnie, bez gwałtownych ruchów i podniesionego głosu;
 - b) poświęcić czytelnikowi pełną uwagę;
 - c) nie przekazywać zbyt wielu informacji w jednym czasie;
 - d) nie zadawać kilku pytań jednocześnie;
 - e) formułować konkretne pytania, posługiwać się prostymi i krótkimi zdaniami;
 - f) o ile to możliwe mówić prostym językiem, zwłaszcza w zakresie stawianych pytań i poleceń dotyczących pracy czytelnika;
 - 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 zbiorach bibliotecznych;
 - h) upewnić się co jakiś czas, czy czytelnik z NP nie potrzebuje wsparcia;
 - i) nie zwracać uwagi na ewentualne nerwowe zachowanie czytelnika lub jego nadmierną ruchliwość
w czasie rozmowy o ile nie wychodzą one poza ramy przyjętych norm;
 - j) w miarę możliwości ograniczyć hałas, którego źródłem mogą być sąsiednie stanowiska pracy czytelników; wskazana jest również eliminacja innych źródeł hałasu, np. przyknięcie okna, ograniczenie przemieszczania się wózka bibliotecznego, drabiny itp.;

- k) przygotować się na to, że bezpośrednia rozmowa może być dla czytelnika bardzo stresująca, może on również unikać kontaktu wzrokowego z rozmówcą;
 - l) zachęcać do zadawania pytań w celu doprecyzowania strategii wyszukiwania informacji/danych w materiałach bibliotecznych;
 - m) podczas wypowiedzi nie używać ironii, metafor, sarkazmu czy żartu;
 - n) na prośbę czytelnika przysyłać najważniejsze informacje, związane z zasadami obsługi w formie pisemnej w pliku dostępnym na wskazany adres e-mail, co ułatwi współpracę w przyszłości i ograniczy ewentualne nieporozumienia;
 - o) 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) nie odrzucać formularzy z błędami w treści,
 - f) 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) na zakończenie rozmowy upewnić się, czy zostało się dobrze zrozumianym,
 - f) respektować uprawnienia lub usługi przyznane studentowi przez BON.