

# Terminologija kao oblik zagovaranja: od „posebnih potreba“ do pravičnosti i pristupačnosti / Terminology as a form of advocacy: from “special needs“ to equity and accessibility

**Maela Rakočević Uvodić, viša knjižničarka**  
Knjižnice grada Zagreba – Gradska knjižnica  
[maela.rakocevic.@kgz.hr](mailto:maela.rakocevic.@kgz.hr)

*Stručni rad / Professional paper*

## **Sažetak**

IFLA-ina Sekcija za pravične i pristupačne knjižnične usluge (IFLA Equitable and Accessible Library Services – EALS) jedna je od najstarijih IFLA-inih sekcija. U fokusu rada Sekcije nalaze se osobe koje zbog svojih životnih uvjeta i/ili tjelesnih, mentalnih, intelektualnih ili osjetilnih oštećenja nisu u mogućnosti koristiti redovne odnosno konvencionalne knjižnične usluge. Sekcija je donedavno nosila naziv IFLA-ina Sekcija za osobe s posebnim potrebama (IFLA Section for Library Services to People with Special Needs – LSN) što se negativno odrazilo na njezino djelovanje vođeno premisom da je od izrazite važnosti koristiti terminologiju koju koriste ciljane skupine korisnika. U članku će se prikazati proces promjene naziva Sekcije i utjecaja koji novi naziv ima na međunarodnu knjižničnu zajednicu.

**Ključne riječi:** EALS, IFLA, knjižnična terminologija, zagovaranje

## **Abstract**

IFLA's Equitable and Accessible Library Services Section (EALS) is one of IFLA's oldest sections. The focus of the Section's work is on persons who, due to their living conditions and/or physical, mental, intellectual, or sensory disabilities, are unable to use regular or conventional library services. Until recently, the Section was named IFLA Section for Library Services to People with Special Needs (LSN), which had a negative impact on its activities guided by the premise that it is extremely important to use the terminology used by the target groups of users. The process of changing the name of the IFLA's Section and the impact that the new name has had on the international library community will be presented.

**Keywords:** advocating, EALS, IFLA, library terminology

## **1. Uvod**

IFLA-ina Sekcija za pravične i pristupačne knjižnične usluge (engl. IFLA Equitable and Accessible Library Services Section – EALS) jedna je od najstarijih IFLA-inih sekcija i datira od 1931. godine. Od 2008. godine do lipnja 2024. godine Sekcija je nosila naziv Sekcija za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama (engl. Library Services to People with Special Needs – LSN). Tijekom svoje duge i bogate povijesti Sekcija je nekoliko puta mijenjala naziv zbog potrebe da što detaljnije odražava rad Sekcije, ali i zbog toga što se terminologija vezana uz ciljane skupine značajno mijenjala tijekom različitih razdoblja razvoja same Sekcije. Posljednja promjena naziva bila je dugoočekivana i priželjkivana od strane njezinih članova, prethodnih i sadašnjih te, što je najvažnije, i od predstavnika ciljanih skupina. Sekcija je novim nazivom ostala dosljedna svojoj misiji zagovaranja prava i pristupa onim skupinama korisnika koje ne mogu koristiti konvencionalne knjižnične usluge i resurse.

## **2. Važnost terminologije**

Terminologija za prikladno oslovljavanje različitih skupina mijenja se jer se nakon nekog vremena određenim pojmovima počinju pridavati negativne konotacije, ali i zato što se jezik neprestano razvija. Evidentno je da se naš odnos prema određenoj skupini ljudi očituje već u imenu kojim im se obraćamo. Prema tom shvaćanju nejednako postupanje ili diskriminacija počinje već u nazivu kojim smo, možda i nehotice, inicijalno neku osobu označili manje vrijednom, kojoj nešto nedostaje, i time je sveli na nedostatak umjesto da je doživljavamo kao osobu koja ima neke poteškoće, ali istovremeno ima sposobnosti, želje i potrebe kao i svi mi (Rakočević Uvodić, 2022). Intencija rada sa skupinama korisnika u riziku od socijalne isključenosti jest koristiti jezik informirano i s poštovanjem. Članovi Sekcije zatekli su se kako ponovno razmatraju pojam „posebne potrebe“ koji se donedavno nalazio u nazivu Sekcija za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama (engl. Library Services to People with Special Needs – LSN). Iako postoje neke skupine koje i dalje koriste ovaj pojam, mnoge, ako ne i većina osoba s invaliditetom dovodi u pitanje ideju da su njihove potrebe „posebne“. Od posebne je važnosti slušati jezik koji spomenute osobe koriste govoreći o sebi jer one najbolje znaju kako žele da im se obraća, upućuje i opisuje ih. Poštovanje počinje i završava slušanjem i trebalo bi biti prvi korak u nastojanjima knjižničara da istinski služe zajednici u cjelini (Rakočević Uvodić, 2022).

## **3. Povijest Sekcije**

Sekcija je započela s radom 1931. godine kao Pododbor za bolničke knjižnice (engl. Sub-committee on Hospital Libraries) čija je misija bila promicanje profesionalnih knjižničnih usluga hospitaliziranim osobama – skupini koja nije mogla koristiti redovne knjižnične usluge

i resurse. Biblioterapija ili korištenje knjiga i čitanja kao pomagala u liječenju bila je drugi fokus. Pododbor je ubrzo uvidio da su, zbog niza invaliditeta koji su često bili sekundarni u odnosu na uzrok hospitalizacije, nekim pacijentima potrebni posebni materijali (na primjer senzorna i pokretna pomagala), kao i prilagođene usluge. Svjestan tih potreba, ali i zahvaljujući raznolikom članstvu, pododbor je proširio svoj fokus na ljude koji iz bilo kojeg razloga nisu mogli koristiti konvencionalne knjižnične službe i usluge (Panella, 2009: 258).

Godine 1952. usvojeni su novi statuti IFLA-e – pododbori su djelomično preimenovani u odbore, pa je Pododbor za bolničke knjižnice postao Odbor za bolničke knjižnice (engl. Committee on Hospital libraries). Unatoč promjeni naziva Odbor je nastavio promicati knjižnične usluge pacijentima, bilo da se radi o pružanju usluga u okviru bolničkih knjižnica ili kroz proširene programe narodnih knjižnica (Panella, 2009: 261).

Godine 1964. IFLA je usvojila nove statute koji su djelomično stvorili sekcije i podsekcije, tako da je Odbor za bolničke knjižnice postao Podsekcija bolničkih knjižnica Sekcije javnih knjižnica (engl. Hospital Libraries Sub-section of the Public Libraries Section). Budući da se izraz „bolničke knjižnice“ s vremenom poistovjetio s knjižnicama za „pacijente“, Podsekcija je 1966. godine izglasala promjenu naziva prije nego što je predala nacrt novog, proširenog statuta. Odabran je naziv Podsekcija knjižnica u bolnicama (engl. Libraries in Hospitals Sub-section) kako bi zamijenio postojeći naziv Podsekcija bolničkih knjižnica, suptilna promjena, ali koja bi ukazivala na pokrivanje „cjelovitijih usluga koje se sada pružaju u većini zemalja“ (Panella, 2009: 262–263 ).

Godine 1976. IFLA je usvojila nove statute, slijedom toga Podsekcija za bolničke knjižnice postala je Sekcija za knjižnične usluge za bolničke pacijente i čitatelje s invaliditetom (engl. Library Services to Hospital Patients and Handicapped Section) (Panella, 2009: 264).

Tijekom 1980-ih, kao odgovor na međunarodnu zabrinutost za knjižnične usluge za ugrožene skupine koje prethodno nisu bile dobro zastupljene, konkretno za zatvorenike, gluhe osobe i osobe kojima je potrebna građa lagana za čitanje, Sekcija je ponovno redefinirala svoj statut. Početni prijedlog za promjenu došao je 1981. i odnosio se na knjižnične usluge za zatvorenike. Stručni odbor IFLA-e složio se da bi Sekcija trebala promijeniti svoj naziv kako bi odražavala proširenost ciljanih skupina. Prihvaćen je novi naziv Sekcija za knjižnice koje služe osobama u nepovoljnom položaju (engl. the Section for Libraries Serving Disadvantaged Persons – LSDP) (Panella, 2009: 264).

Tijekom IFLA-ine mandatne revizije rada sekcija za razdoblje 2001. – 2005. i LSDP-ove revizije predane u studenom 2005. godine fokus je bio na prošlim, sadašnjim i budućim ciljevima i aktivnostima. U tom je razdoblju stalni odbor Sekcije također raspravljao i o promjeni naziva Sekcije djelomično uvjetovanoj razvojem međunarodne terminologije koja se odnosi na ciljane skupine. Krajem 2008. godine Sekcija mijenja naziv u Sekcija za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama (Library Services to People with Special Needs Section – LSN) (Panella, 2009: 266).

Prema kazivanju ondašnjih članova, dokument kojim se 2008. godine obrazložila potreba za novim nazivom Sekcije sadržavao je dva prijedloga: Sekcija za pristupačne i inkluzivne knjižnične usluge (en. Accessible and Inclusive Library Services Section) i Sekcija za

knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama (engl. Library Services to People with Special needs Section). Stručni odbor IFLA-e odabrao je, odnosno prihvatio naziv Sekcija za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama.

U rujnu 2021. godine došlo je do promjene u članstvu stalnog odbora Sekcije te je novoizabrana predsjednica tada Sekcije za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama kao prioritet u dvogodišnjem planu istaknula promjenu naziva Sekcije kao zadatak od osobite važnosti. Odbor je na svojim mjesečnim virtualnim sastancima predlagao i raspravljao potencijalne prijedloge novog naziva Sekcije za koje su osnova bila četiri termina iz akronima DEIA.

#### 4. DEIA

DEIA je akronim koji pokriva raznolikost (engl. *diversity*), pravičnost (engl. *equity*), inkluziju (engl. *inclusion*) i pristupačnost (engl. *accessibility*), četiri usko povezane vrijednosti koje mnoge organizacije koje rade na pružanju podrške ili usluga različitim skupinama pojedinaca, uključujući ljude različitih rasa, etničkih pripadnosti, religija, sposobnosti, invaliditeta, spola ili seksualne orijentacije, ističu u svom radu (Institute for Diversity Certification, 2024).

Raznolikost se odnosi na prisutnost psiholoških, fizičkih i društvenih razlika koje postoje među bilo kojim i/ili svim pojedincima koje uključuju, ali nisu ograničene na rasu, etničku pripadnost, nacionalnost, vjeru, socioekonomski status, obrazovanje, bračni status, jezik, dob, spol, seksualnu orijentaciju, kognitivnu ili fizičku sposobnost i raspon stilova učenja unutar neke skupine (Seramount, 2023).

Pravičnost se odnosi na jamstvo pravednog i jednakog postupanja, pristupa i mogućnosti, dok se istovremeno nastoji identificirati i eliminirati prepreke koje su sprječavale puno sudjelovanje nekih skupina. Načelo jednakosti uvažava postojanje povijesno zaknutih i podzastupljenih skupina, a ta pravednost u vezi sagledavanja neuravnoteženih uvjeta je potrebna kako bi se pomoglo postizanju jednakosti u osiguravanju učinkovitih mogućnosti svih skupina (Seramount, 2023).

Inkluzija je uvjerenje da bi prilikom dizajna „stvari“ koje nas okružuju, bilo da je riječ o dijelu tehnologije, svakodnevnom predmetu ili čak samoj informaciji, trebalo voditi računa o širokom rasponu korisnika, njihovim promjenjivim sposobnostima, raznolikim okruženjima, situacijama i kontekstima. Inkluzija se razlikuje od pristupačnosti po tome što se inkluzija ne bavi konkretno određenom potrebom ili problemom, nego pruža niz alata i značajki koje krajnji korisnik može odabrati kako bi odgovarali njegovim potrebama (Inclusive Learning Design Handbook, 2024).

Pristupačnost se odnosi na dizajn proizvoda, usluga, ali i okoline, ukidanjem prepreka koje bi spriječile interakciju ili korištenje starijim osobama i osobama s invaliditetom poštujući pritom načelo jednakog postupanja. Obuhvaća širok spektar razmatranja – od fizičke

pristupačnosti u zgradama do digitalne pristupačnosti na *web*-stranicama i pružanja usluga (Howard, 2022).

Spomenute četiri vrijednosti ili četiri stupa kulturnih institucija bile su osnova pri osmišljavanju i odabiru prijedloga novog naziva jer najbolje odražavaju ciljeve i nastojanja Sekcije.

## 5. Proces promjene naziva 2021. – 2024.

Rad na odabiru prijedloga novog naziva prolongirao se zbog globalne pandemije bolesti COVID-19, ali i zbog poziva na suradnju od strane Odjela za ekonomska i socijalna pitanja Ujedinjenih naroda (engl. United Nations Department of Economic and Social Affairs). IFLA-ina sekcija koja je tada nosila naziv Sekcija za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama preuzela je inicijativu za prikupljanje informacija o pružanju usluga osobama s invaliditetom kao korisnicima knjižnica i članovima zajednice putem *online* istraživanja koje je provedeno diljem svijeta. Kontakt-osoba za pitanja u svezi istraživanja bila je predsjednica Sekcije, ujedno i članica tima koji je provodio istraživanje (IFLA, 2022). Za vrijeme provođenja istraživanja i po njegovu završetku predsjednica Sekcije primila je nekoliko desetina poruka e-pošte od kolega knjižničara iz cijelog svijeta s kritikama na naziv Sekcije u kojem se još uvijek koristi termin „posebne potrebe“, označen kao neprihvatljiv prije skoro tri desetljeća (Woodward, 1991; Linton, 1998: 14). Ovi komentari bili su dodatan poticaj da se po završetku istraživanja članovi Sekcije ponovno pozabave problematikom naziva. Otegotna okolnost bila je što su neki od akronima predloženih uz novi naziv na pojedinim jezicima imali nepoželjno značenje.

Sekcija je 2023. godine na IFLA WLIC kongresu (engl. IFLA World Library and Information Congress) predstavila prijedlog naziva Sekcija za pristupačne i inkluzivne knjižnice (engl. Accessible and Inclusive Libraries Section). Prijedlog je dobro prihvaćen od nazočnih među kojima su bili i predstavnici drugih IFLA-ina sekcija i članovi uprave IFLA-e. Po iznošenju prijedloga uslijedila je rasprava sudionika o tome treba li se pristupačnost i inkluzivnost u nazivu odnositi na knjižnice ili na knjižnične usluge budući da sve institucije nemaju knjižnice, ali mogu pružati knjižnične usluge. U konačnici je Sekciji preporučeno da razmotri prijedlog da se termin „knjižnica“ zamijeni s terminom „knjižnične usluge“ (Rakočević Uvodić, 2023).

Zahtjev za novim nazivom Sekcije predan je Stručnom odboru IFLA-e krajem 2023. godine te je sadržavao i obrazloženje za potrebom promjene naziva. Predloženi naziv bio je Sekcija za pristupačne i inkluzivne knjižnične usluge (engl. Accessible and Inclusive Library Services Section – AIS). Zahtjev nije bio odbijen, no članovi Stručnog odbora bili su mišljenja da termin „inkluzivan“ nije dobar izbor jer se preklapa s radom drugih stručnih tijela IFLA-e, kao što su LGBTQ+ interesna skupina (engl. LGBTQ+ Special Interest Group), Sekcija za knjižnične usluge za multikulturalne zajednice (engl. Section on Library Service to Multicultural Populations) i Sekcija za knjižnice namijenjene osobama koje ne mogu čitati standardni tisak (engl. Libraries Serving Persons with Print Disabilities Section). Stručni odbor

predložio je da Sekcija ažurira „Poslovnik o radu“ (engl. Terms of reference – ToR), koji sadrži svrhu i djelokrug rada Sekcije, kako bi djelokrug rada Sekcije bio jednoznačan. Početkom 2024. godine prijedlog ažuriranog ToR-a zajedno s prijedlogom novog naziva i obrazloženjem potrebe za promjenom naziva Sekcije poslan je svim tijelima unutar IFLA-e s molbom da pruže povratne informacije. U svibnju je Stručni odbor IFLA-e prihvatio novi ToR (Rakočević Uvodić, 2024), no prijedlog novog naziva Sekcije je odbijen zbog korištenja termina „inkluzivan“ u nazivu Sekcije.

Članovi Sekcije izrazili su zabrinutost da uklanjanjem termina „inkluzivan“ te ostavljanjem samo termina „pristupačne“ djelokrug i rad Sekcije ne bi bio dostojno prikazan te da bi bilo nejasno čime se Sekcija bavi. Predsjednica Sekcije predložila je da se u naziv uz termin „pristupačne“ doda i termin „pravične“ (engl. *equitable*). Odlučeno je da se novi prijedlog naziva što hitnije preda u proceduru s obzirom na dugotrajnost i slojevitost cijele procedure te kako bi se izbjegla mogućnost ponavljanja cijelog procesa od početka. Dana 7. lipnja 2024. godine predsjednici Sekcije porukom e-pošte službeno je javljeno da je novi naziv Sekcija za pravične i pristupačne knjižnične usluge (engl. *Equitable and Accessible Library Services Section – EALS*) prihvaćen i od toga dana je službeno u uporabi.

Budućnost će pokazati u kojoj je mjeri ovo nazivlje dugotrajno i može li izdržati test vremena, neizbježnih promjena u društvu, razvoju jezika te ljudskim pravima usmjerenim na podizanje svijesti i borbu protiv stereotipa te predrasuda prema osobama s rizikom od socijalne isključenosti.

## 6. Zaključak

Utjecaj globalnih promjena i razvoj jezika koji se neprestano odvija konačno se odražava i u nazivu Sekcije. Rezultat je to dugogodišnjeg prikazanog rada sadašnjih članova Sekcije, ali i svih onih koji su im prethodili. Ono najvažnije, promjena naziva rezultat je dugogodišnjeg zagovaranja kod donositelja odluka koji u većini slučajeva nisu stručnjaci u ovom području, što je bio i najteži i najslojevitiji dio procesa. Dokaz je ove tvrdnje sadašnja uspješna i zadovoljavajuća promjena naziva koja je potrajala tri godine, ali i ona prethodna iz 2008. godine kada je odobren naziv koji nije bio najsretnije rješenje. Termin inkluzija koji je u oba procesa promjene evidentno bio diskutabilan podrazumijeva uvažavanje različitosti te ima puno šire značenje u premošćivanju barijera. Korištenjem uvažavajuće terminologije, odnosno inkluzivnog jezika, knjižnice mogu premostiti prvu razinu barijere prilikom obraćanja potencijalnom korisniku. Kroz svoju ulogu koju igraju u društvu knjižnice mogu pristupačnu „politiku“ projicirati i u širu zajednicu. Ravnopravan pristup informacijama i znanju u središtu je misije knjižnica, a pristupačnost je njezin ključni dio. Uloga knjižnica jest informacijsko-komunikacijska, ali i odgojno-obrazovna, pa će korištenjem terminologije koja nije diskriminatorna, već uvažavajuća, mijenjati svijest i stavove svih onih koji je koriste. Inkluzivan jezik ne isključuje nikoga ističući nemogućnost korištenja knjižnica, već naglasak stavlja na jednakost u pristupu za sve. Stoga promjena naziva Sekcije nije kraj zagovaranja i mijenjanja

ustaljenih praksi, već predstavlja velik korak u pokretanju pozitivnih društvenih promjena, osvještavanju važnosti praćenja društvenih promjena te edukacije kroz suradnju s udrugama osoba u riziku od socijalne isključenosti.

## Literatura

1. *A Practical Guide to DEI Acronyms*. Culture Ally. Dostupno na: <https://www.cultureally.com/blog/practical-guide-to-dei-acronyms> [24.10.2024.]
2. *Ableism: words, action and attitudes matter*. University and College Union. Dostupno na: [https://www.ucu.org.uk/media/11589/Ableism-words-actions-and-attitudes-matter/pdf/Ableism words actions and attitudes matter DF.pdf](https://www.ucu.org.uk/media/11589/Ableism-words-actions-and-attitudes-matter/pdf/Ableism%20words%20actions%20and%20attitudes%20matter%20DF.pdf) [24.10.2024.]
3. *Accessibility* (2023) DEI Glossary. Dostupno na: <https://seramount.com/wp-content/uploads/2023/04/DEIGlossarySeramount2023.pdf> [25.10.2024.]
4. Barney, N., Rosencrance, L. (2024) What is DEI? Diversity, equity and inclusion explained, *TechTarget*, August 2024. Dostupno na: <https://www.techtarget.com/searchhrsoftware/definition/diversity-equity-and-inclusion-DEI> [24.10.2024.]
5. *DEI*. Dictionary.com. Dostupno na: <https://www.dictionary.com/browse/dei> [26.10.2024.]
6. *DEIA: What is Diversity, Equity, Inclusion, and Access?* Columbus Chamber of Commerce. Dostupno na: <https://columbus.org/deia-what-is-diversity-equity-inclusion-and-access/> [27.10.2024.]
7. *DEIA Dictionary: An Introductory List of DEI Terms*. Institute for Diversity Certification. Dostupno na: <https://www.diversitycertification.org/deia-matters/what-is-deia/deia-dictionary> [23.10.2024.]
8. *Diversity*. DEI Glossary, Seramount (2023). Dostupno na: <https://seramount.com/wp-content/uploads/2023/04/DEIGlossarySeramount2023.pdf> [25.10.2024.]
9. *Equity*. DEI Glossary, Seramount (2023). Dostupno na: <https://seramount.com/wp-content/uploads/2023/04/DEIGlossarySeramount2023.pdf> [25.10.2024.]
10. Howard, J. (2022) What Do We Mean by Accessibility, Inclusion & Belonging? *InclusionHub*, 24. 2. Dostupno na: <https://www.inclusionhub.com/articles/a11y-at-salesforce> [22.10.2024.]
11. *IFLA Equitable and Accessible Library Services Section*. Dostupno na: <https://www.ifla.org/units/eals/> [22.10.2024.]
12. IFLA Libraries Serving Disadvantaged Persons Section Bruchure. Dostupno na: <https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/lsn/publications/lsdp-75th-anniversary.pdf> [15.10.2024.]
13. *Inclusion*. DEI Glossary, Seramount (2023). Dostupno na: <https://seramount.com/wp-content/uploads/2023/04/DEIGlossarySeramount2023.pdf> [25.10.2024.]
14. Linton S. (1998) *Claiming disability: Knowledge and identity*. New York: New York University Press.

15. McKinsey & Company (2022) What is diversity, equity, and inclusion?, 17.8. Dostupno na: <https://www.mckinsey.com/featured-insights/mckinsey-explainers/what-is-diversity-equity-and-inclusion#/> [25.10.2024.]
16. *New Survey on Library Support for People with Disabilities*. IFLA.org. Dostupno na: <https://www.ifla.org/news/new-survey-on-library-support-for-people-with-disabilities/> [21.10.2024.]
17. *Office of Diversity, Equity, Inclusion, and Accessibility*. U.S. Department of the Treasury. Dostupno na: [https://home.treasury.gov/about/offices/diversity-equity-inclusion-and-accessibility#:~:text=Diversity%2C%20equity%2C%20inclusion%2C%20and%20accessibility%20\(DEIA\)%20refers,and%20desired%20outcomes%20for%20all](https://home.treasury.gov/about/offices/diversity-equity-inclusion-and-accessibility#:~:text=Diversity%2C%20equity%2C%20inclusion%2C%20and%20accessibility%20(DEIA)%20refers,and%20desired%20outcomes%20for%20all) [26.10.2024.]
18. Panella, N. (2009) The Library Services to People with Special Needs Section of IFLA: an historical overview. *IFLA Journal*, 35(3), str. 258–271. Dostupno na: [https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/hg/publications/ifla-journal/ifla-journal-35-3\\_2009.pdf](https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/hg/publications/ifla-journal/ifla-journal-35-3_2009.pdf) [15.10.2024.]
19. Rakočević Uvodić, M. (2022) A shared framework for a stronger future: tales of working with the IFLA Strategy. *IFLA Repository*, 26.10. Dostupno na: <https://repository.ifla.org/server/api/core/bitstreams/04c34792-d848-4da5-b82a-5020bc64948c/content> [18.10.2024.]
20. Rakočević Uvodić, M. (2023) Deaf, hard of hearing and deafblind users: from adopting social model of disability to accessibility, equality and inclusion. *IFLA Repository*, 21.7. Dostupno na: <https://repository.ifla.org/server/api/core/bitstreams/ff72c5ae-5fcf-40cc-a4b2-7c76b2656624/content> [18.10.2024.]
21. Rakočević Uvodić, M. (2023) LSN Business Meeting. In: *Library Services to People with Special Needs Section: Newsletter*, November 2023. Dostupno na: <https://repository.ifla.org/server/api/core/bitstreams/3753bef7-5eb6-420e-9ec4-bf8ae83f187/content> [19.10.2024.]
22. Rakočević Uvodić, M. (2024) IFLA EALS Section Terms of Reference. *IFLA Repository*, 26.8. Dostupno na: <https://repository.ifla.org/server/api/core/bitstreams/110f4285-4884-4810-8dea-4ab95b143c12/content> [24.10.2024.]
23. *The Four Pillars of DEIA*. Verbit. Dostupno na: <https://verbit.ai/resources/the-four-pillars-of-deia/> [26.10.2024.]
24. *Understanding Accessibility and Inclusivity*. The Inclusive Learning Design Handbook. Dostupno na: <https://handbook.floeproject.org/perspectives/understanding-accessibility-and-inclusivity/#what-is-inclusivity-and-how-is-it-different-from-accessibility> [26.10.2024.]
25. Woodward, J. R. (1991). Time to get rid of "special"? *June Isaacson Kailes*. Dostupno na: <http://www.iik.com/ilclang.html> [22.11.2024.]