

Identificar e implementar la diversidad : Investigación pragmática y colaborativa sobre temas LGBTQ en la Biblioteca Pública de Mariestad

Traducción al español del documento original: *Identifying and implementing diversity:
Collaborative action-based research at Mariestad's Public Library on LGBTQ issues*
Traducción al español: Julia Tapiador Vázquez

Ragnhild K. Brandstedt

Mariestad's Public Library, Mariestad, Sweden
ragnhild.brandstedt@mariestad.se
<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>



Esto es una traducción al español de “*Identifying and implementing diversity:
Collaborative action-based research at Mariestad's Public Library on LGBTQ
issues*”. Copyright © 2013 por Julia Tapiador Vázquez, *Federación Española de
Sociedades de Archivística, Biblioteconomía, Documentación y Museística (FESABID)*. Este
trabajo está disponible en los términos de la licencia Creative Commons Attribution 3.0 Unported
License: <http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>

Resumen

En Suecia, se presupone que en la sociedad está arraigado un alto grado de concienciación sobre los derechos humanos y libertades civiles. Se espera que esta concienciación esté presente en las bibliotecas públicas, lo cual, por extensión, significa que el personal y misión bibliotecarios deben mostrar una actitud abierta hacia la diversidad. Las bibliotecas están consideradas como un importante punto de encuentro público, abierto a todo el mundo y presente en toda localidad por ley.

La Biblioteca Pública de Mariestad está dedicada a trabajar sobre la diversidad en diferentes áreas. Los valores democráticos dominan las actividades bibliotecarias en general, incluyendo el multiculturalismo y los servicios dirigidos a los discapacitados físicos y/o mentales. Esto es un proceso continuo de concienciación diaria, creado y desarrollado a lo largo del tiempo. Teniendo en cuenta esta dedicación, es interesante centrarse en un área que ha aparecido recientemente en los objetivos de la biblioteca: temas relacionados con el género y la comunidad LGBTQ, a partir de los cuales ha surgido un reto diferente. Se está explorando a nivel local la cuestión de cómo abordar el género y LGBTQ, con la intención de estar a la altura de los estándares de la biblioteca.

Así que, ¿cómo identificar los problemas? ¿Qué pasos se deben tomar para desarrollar un acercamiento a esta “recién descubierta” diversidad? Es más, ¿cómo implementar una nueva comprensión y conocimiento a través de las actividades bibliotecarias? Un acercamiento aparentemente exitoso son las acciones conjuntas entre la biblioteca y los defensores de LGBTQ, tales como RFSL – la Federación Sueca por los Derechos de Lesbianas, Gays, Bisexuales y Transexuales. Éste es un primer paso en el proceso de obtener un equipo de empleados bien informado. Otras medidas en vías de implantación son la elección bien fundada de adquisición de materiales, estrategias de marketing y la planificación de actividades culturales desde una perspectiva amplia.

Palabras clave: LGBTQ, integración, derechos humanos, actividades bibliotecarias, diversidad

Introducción

Como en el caso de las visiones y metas de la mayoría de bibliotecas, opino que un intercambio no sólo de ideas, sino también de experiencias reales es muy valioso para todas las partes interesadas. Suecia cuenta con una potente cultura bibliotecaria que exportamos con placer, pero siempre quedan áreas por explorar, desarrollar y mejorar. Temas como la integración son áreas que no han sido descubiertas y exploradas en profundidad. Este artículo versa sobre el proceso de concienciación a nivel local a través de la colaboración entre la biblioteca pública y los defensores de LGBTQ (Lesbianas, Gays, Bisexuales, Transexuales, Queer/Questioning - Afeminado/Indeciso). Se presenta un proyecto de investigación pragmática local, y he llegado a comprender que a través de estos estudios a pequeña escala se plantean y responden parcialmente cuestiones de manera exitosa.

En Suecia, se presupone que en la sociedad está arraigado un alto grado de conciencia sobre los derechos humanos y libertades civiles. De esta forma, se espera que esta conciencia esté presente en las bibliotecas públicas, lo cual, por extensión, significa que el personal y misión bibliotecarios deben mostrar una actitud abierta hacia la diversidad. Las bibliotecas están consideradas como un importante punto de encuentro público, abierto a todo el mundo. Leyes como la Ley de Bibliotecas (SFS 1996:1596), se han asegurado de que exista una biblioteca pública en cada localidad a lo largo del país.

Dicho esto, es interesante comprobar que, a pesar de que exista legislación que asegure el acceso público a los servicios libres de la biblioteca; legislación que apoya las oportunidades equitativas, tales como la Ley de Igualdad de Oportunidades (Jämställdhetslagen 1991:433); y legislación que proteja contra la discriminación en base al sexo, identidad sexual, raza, orientación sexual o edad, como la Ley contra la Discriminación (Diskrimineringslagen 2008:567), existen todavía partes de la sociedad con discriminación, prejuicios y actos de violencia homófoba. También existen lagunas en el conocimiento y comprensión de los temas y normatividad de los LGBTQ, que a nivel subconsciente puede conllevar un riesgo de exclusión de sus individuos, acciones y modos de vida, negándoles derechos humanos básicos.

RFSL es la Federación Sueca por los Derechos de las Lesbianas, Gays, Bisexuales y Transexuales y es una organización sin ánimo de lucro sin ninguna afiliación a organizaciones políticas o religiosas. Al ser la organización a favor de los derechos LGBT más grande del país, realizan un amplio trabajo con la difusión de información y llevan a cabo programas para la educación en organizaciones, instituciones y empresas públicas y privadas. Hay un interés incipiente en la colaboración entre bibliotecas y la RFSL.

La Asociación Sueca de Bibliotecas, organización sin ánimo de lucro y sin afiliación política o religiosa, apoya a todos los tipos de bibliotecas y actividades bibliotecarias. Una de las varias redes de la asociación es la Red LGBTQ, que conecta miembros de personal de diferentes bibliotecas a lo largo del país. La Biblioteca Pública de Mariestad es miembro de la Asociación Sueca de Bibliotecas y servidor, el bibliotecario encargado de la sección juvenil, soy miembro de la Red LGBTQ.

No se debe infravalorar la importancia del rol que juegan la educación y la enseñanza en el camino hacia la comprensión y aceptación *más allá* de la tolerancia. El trabajo colaborativo, práctica habitual en el ámbito de las bibliotecas públicas de Suecia, ha sido probado como método eficaz para ampliar el conocimiento y la comprensión. Existen colaboraciones entre las bibliotecas y una variedad de organizaciones, además de con individuos y grupos.

Trasfondo

Mariestad es una típica ciudad pequeña en el centro de Suecia, que dispone de una biblioteca pública, así como de bibliotecas escolares, incluyendo una biblioteca rama de la Universidad de Gotemburgo. La Biblioteca Pública de Mariestad se dedica a trabajar continuamente con la diversidad en diferentes ámbitos. Los valores democráticos dominan las actividades de la biblioteca en general, incluyendo áreas como el multiculturalismo, idiomas y servicios dirigidos a los discapacitados físicos y/o mentales. Esto es un proceso continuo, un proceso de concienciación diaria motivada a través de la educación y numerosos proyectos¹, así como de la interacción entre individuos, organizaciones e instituciones. Sólidos grupos de

lobbys a nivel local, regional y nacional, han fortalecido la posición de los individuos y los grupos, tanto dentro como fuera de los muros de la biblioteca. Hasta cierto punto, se puede encontrar concienciación acerca de los asuntos de género en la selección de materiales y la recomendación de literatura en diversas situaciones. También se puede comprobar en los servicios de la biblioteca y la atención al público general.

Hemos elegido centrarnos en un área que ha aparecido recientemente en el programa de la Biblioteca Pública de Mariestad: asuntos relacionados con el género y la comunidad LGBTQ. Ha surgido un reto diferente al investigar cómo se consideran y tratan estos temas a nivel estratégico, y, más importante, en el día a día. Mediante conversaciones y observaciones, resulta evidente que las actividades y personal bibliotecarios no están familiarizados con estos delicados temas. Con el objetivo de estar a la altura de los estándares de la biblioteca, se está explorando la cuestión de cómo abordar los temas de género y LGBTQ a nivel local.

El primer paso es identificar los conflictos con los que hay que tratar. En el caso de la biblioteca de Mariestad, es algo que ha ocurrido con el tiempo mediante observaciones tanto de la sociedad en conjunto, como en la propia biblioteca. Puede deberse a contados comentarios derogatorios casi indiscernibles a lo largo de los años y la falta de libros y otros materiales sobre el tema LGBTQ, especialmente en las secciones infantil y juvenil de la biblioteca. Durante años, sólo ha habido unos pocos libros de ilustraciones que tratasen familias con padres del mismo sexo o que de alguna manera mostrasen una relación o situación familiar que no fuese tradicional según los valores heteronormativos, y ni siquiera un puñado de libros de ficción infantiles y juveniles entre 8 y 18 años. Sin embargo, la falta de libros sobre LGBTQ se debe a la ausencia de publicación, y no se limita a Mariestad.

Así que, ¿cómo identificar los conflictos a tratar? ¿Qué pasos son apropiados para desarrollar un acercamiento sensato a esta diversidad “recién descubierta”? Además, ¿de qué manera se puede implementar nueva información y conocimiento a través de las actividades bibliotecarias? Teniendo en cuenta estas preguntas, debates, investigaciones, procesos de aprendizaje y conflictos LGBTQ dentro y fuera de Suecia, las cuestiones a investigar propuestas son las siguientes:

¿Cómo generar en la organización de la biblioteca un interés y conocimiento de temas LGBTQ aparentemente inexistentes en las actividades de la biblioteca?

¿Qué pasos hay que tomar para reforzar las habilidades y cualificaciones en el proceso de desarrollo de un acercamiento normativo-crítico a los métodos de actuación?

Como esta investigación se trata de un proyecto a pequeña escala, no es lugar apropiado para ahondar en todos los estudios que se han realizado sobre temas LGBTQ en referencia a políticas y servicios bibliotecarios. Sin embargo, teniendo en cuenta que el objetivo de este artículo trata de cómo la diversidad es identificada y, una vez identificada, cómo se puede iniciar un cambio, me gustaría mencionar únicamente un par de ejemplos. El primero es la biblioteca pública de Hallonbergen, Suecia. Gracias a una extensa colaboración con la organización RFSL, recientemente se premió a la Biblioteca Pública de Hallonbergen con el prestigioso certificado LGBT, que asegura una alta calidad en los servicios y el personal en cuanto a conflictos e integración LGBT. La Rainbow Library en Umeå, también en Suecia, es otra biblioteca modelo que trata con estos asuntos.

Investigación fuera de Suecia

Estudios en Reino Unido y Estados Unidos han demostrado que, en lo que se refiere a asuntos LGBT, las bibliotecas, el acceso a la literatura LGBT y otros materiales juegan un papel importante para la comunidad LGBT en general, y para los jóvenes lidiando con problemas de identidad en particular. Elizabeth Chapman², de la Universidad de Sheffield, Inglaterra, ha llevado a cabo una extensa investigación sobre la disponibilidad e importancia de la ficción para lectores jóvenes, además de la importancia de un personal informado y abierto de mente. Sus estudios arrojan luz sobre la situación de diversas bibliotecas públicas en Reino Unido. El artículo de Ann Curry³ “If I ask, will they answer?” se centra en el servicio de referencia de las bibliotecas públicas. Los resultados de ambos estudios muestran similitudes significativas y ambos apuntan al hecho de que no se debería infravalorar la importancia de un personal culto y de mentalidad abierta.

Procesos de aprendizaje

Se debe considerar seriamente la importancia de un entorno de aprendizaje y no sorprende encontrar que un ambiente de trabajo comprensivo lleva a mejores resultados. Esto es cierto tanto a nivel individual como a nivel operacional⁴.

Me gustaría hacer hincapié en que no estoy insinuando que el ambiente laboral en la Biblioteca Pública de Mariestad sea represor o restrictivo en temas interculturales o de minorías. Por el contrario, el ambiente de trabajo es abierto y permisivo con un personal que asume grandes responsabilidades al gestionar actividades y servicios bibliotecarios a corto y a largo plazo. La ausencia de asuntos LGBTQ no se debe a la negación por parte de la organización o los empleados, simplemente apunta a un área que no ha sido considerada hasta ahora. Esto significa que, una vez planteadas estas cuestiones, existen muchas más posibilidades para el cambio.

Siguiendo el modelo de David A. Kolbs, Cato R.P. Bjorndal⁵ ilustra el ciclo de acciones que implica un proceso de aprendizaje, con cuatro pasos principales: experimentar, reflexionar, generalizar y teorizar. Una experiencia de aprendizaje colectivo significa, por ejemplo, que un grupo de empleados actúen juntos, generando experiencia, integrando e interpretando estas experiencias, para finalmente actuar de manera diferente. Per-Erik Ellström afirma: *Cuando hablamos de organizaciones en desarrollo, solemos usar la expresión “una organización que aprende”. Una organización de este tipo se caracteriza por procesos de aprendizaje individuales y colectivos.*⁶ Ellström también hace uso de estudios anteriores cuando ofrece ejemplos de creación de capacidades en el contexto de procesos de aprendizaje, con tres estrategias principales de aprendizaje:⁷

- Aprender en el trabajo: se adquieren y usan las competencias en paralelo – así es como funciona la Biblioteca de Mariestad, así como la investigación pragmática que se presenta aquí.
- Autoaprendizaje: aprender mediante estudios propios, es un buen método individual, pero no para la organización. En combinación con una o ambas de las otras estrategias, puede resultar efectivo al reforzar la competencia e interés personal de los individuos.
- Aprender de los demás: red de contactos y visitas en el lugar de trabajo = imitación y reproducción, combinación de las dos primeras estrategias.

Todas estas estrategias se usan en el proyecto sobre el que se informa aquí: las reuniones, debates y el seminario planeado están incluidos en la categoría “Aprender en el trabajo”; mis estudios universitarios personales sobre el género están incluidos en la categoría “Autoaprendizaje”; y por último, los debates entre miembros del personal se convierten en parte de un proceso de aprendizaje natural, “Aprender de los demás”.

La Certificación LGBT de la Biblioteca de Hallonbergen

La RFSL y la Biblioteca Hallonbergen en la Región de Estocolmo han implementado recientemente una extensiva formación, que ha resultado en la obtención por parte de la biblioteca del Certificado LGBT en diciembre de 2012. En el informe *El Certificado LGBT de la Biblioteca Hallonbergen*, Cecilia Bengtsson explica la colaboración con RFSL. Desde una perspectiva “del espectador”, el informe de Bengtsson confirma la importancia del entorno de trabajo en el proceso de aprendizaje con problemas LGBT. “En los grupos de debate y aprendizaje, mucho se ha basado en los valores personales y los pensamientos de cada uno. Compartir estos valores y pensamientos es valiente e importante. Esto requiere un ambiente de aprendizaje abierto y en confianza.”⁸

La formación en la Biblioteca de Hallonbergen ha estado compuesta de una serie de pasos, como el rastreo de documentos con políticas, páginas web y otros materiales, además de una variedad de sesiones para todo el personal. Estas sesiones han consistido en conferencias, películas, debates y talleres. Bengtsson pasa a describir cómo la combinación de estos métodos de aprendizaje y experiencias en las áreas y temas aumentaron gradualmente su comprensión y conocimiento a lo largo del proceso.

Metodología de investigación

Pese al limitado alcance de esta investigación, es importante elegir un método apropiado. La investigación pragmática y colaborativa es un método utilizado y probado en investigación tanto en bibliotecas como en otros campos. Se trata de un método relativamente fácil de aplicar al tipo de organización que son las bibliotecas públicas. Este método incorpora aspectos de la teoría y de normativa reconocida, unidas a una exhaustiva indagación en la práctica diaria de la biblioteca. Las herramientas que se han usado en este caso particular han sido la observación, registradas en un diario y combinadas con hallazgos como por ejemplo artículos relevantes y estudios previos sobre la materia; entrevistas, orientación, y la propia “acción” en sí. Los orientadores que han apoyado este proyecto proceden de la Región Oeste de Suecia, Kultur i Väst: los consultores Kerstin Wockatz y Eva Fred, así como la investigadora Cecilia Gradén de la Universidad de Borås, Suecia.

Proceso

Como se ha mencionado antes, el primer paso consistió en observaciones a lo largo del tiempo, que llevaron a intensos debates. El siguiente paso fue identificar el tema LGBTQ en el contexto de la integración dentro y fuera de las actividades de la biblioteca. Después de considerarlo, el director de la biblioteca y yo llegamos a la conclusión de que cualquier cambio exitoso comienza por la actitud del personal. Después exploramos los pasos a seguir para desarrollar un acercamiento sensato a esta diversidad “recién descubierta” en el proceso de aprendizaje del personal de la biblioteca.

Habiendo formulado las cuestiones a investigar, las observaciones se centraron en las actividades bibliotecarias durante el proceso que condujo a llevar a cabo la “acción”. Una vez nos ocupamos de todo el proceso, incluyendo un día consistente en un seminario-taller de la RFSL, hubo un renovado debate y finalmente mi intento de analizar el material recopilado. La colaboración con RFSL comenzó cuando contacté con ellos para dialogar sobre la forma de abordar el asunto de suscitar el interés del personal bibliotecario por estas cuestiones. Esto resultó en la contratación de un instructor de la RFSL, y así se puso en marcha una nueva colaboración.

La investigación pragmática

- Se facilitó en dos ocasiones información sobre la investigación pragmática en reuniones generales de personal, muy de antemano al seminario-taller planeados con RFSL.
- También se difundió información en una reunión entre el responsable de departamento y los representantes del sindicato.
- Se debatió la investigación y LGBTQ tentativamente en otros contextos como reuniones más reducidas e informalmente en las pausas del personal.
- Se llevaron a cabo entrevistas de grupo informales con el personal dividido en pequeños grupos. El objetivo de estas entrevistas era ofrecer un ambiente cómodo para abordar cuestiones sobre el inminente seminario con RFSL. También fue una oportunidad para informar a todos de la próxima apertura de un café LGBTQ para jóvenes en Mariestad, el primero de este tipo.
- Se realizaron entrevistas individuales con seis miembros del personal el día después del seminario-taller. Éstas fueron opcionales, y se trataba de entrevistas en profundidad con un limitado número de preguntas y respuestas registradas manualmente.

Antes de llevar a cabo la investigación pragmática, se observó que:

- Fue difícil encontrar bibliografía relevante en la biblioteca.
- Se dieron contados comentarios derogatorios sobre la identidad sexual o de género individuales entre el personal y usuarios de la biblioteca.
- El lenguaje - elección de términos. El uso automático de, por ejemplo, “tu madre y tu padre”.
- Exasperación cuando se sugirió el uso de una tercera opción de género para la encuesta anual de la biblioteca.
- Mucha gente, incluyendo gente joven, no está familiarizada con los términos LGBT o LGBTQ.
- Profesores y demás educadores solicitan frecuentemente libros específicos para chicos o chicas.

Entre el inicio de la investigación pragmática local y la “acción”, es decir, el seminario-taller, se pudo observar que:

- En general, los empleados de la biblioteca se sentían inseguros con este tema.
- Las discusiones “acababan” continuamente con la cuestión de la orientación sexual.
- Los inminentes seminario-taller, debates e información promocional han desencadenado un poco más de conversación acerca del tema LGBTQ.
- Se han visto ligeramente aumentados la adquisición de materiales y el uso de descriptores y encabezamientos de materia.
- Ha habido un ligero aumento en la demanda de materiales sobre género y LGBTQ dirigidos a niños y jóvenes por parte de estudiantes relacionados con la enseñanza.
- El personal de la biblioteca se cuestionó si se debería enfocar al público LGBTQ estableciendo, por ejemplo, una sección de la biblioteca sobre LGBTQ y temas de género.

El seminario-taller de RFSL - la “acción”

La biblioteca contrató a un formador de RFSL para una sesión que se componía de una charla y talleres interactivos. El grupo formado por 17 personas incluía al director de la biblioteca, bibliotecarios, auxiliares de biblioteca, archiveros fotográficos, el administrador del edificio y becarios.

El seminario consistió en facilitar información básica sobre el concepto y la terminología de LGBTQ, que llevó un tiempo. Además, el seminario y los debates giraron en torno a las normas sociales en general y la heteronormatividad predominante en la sociedad en particular. Esto incluye las consecuencias que estos problemas pueden acarrear en el contexto de los servicios bibliotecarios y el concepto de integración, además de en los individuos que se encuentran fuera de estas normas sociales, sea por propia elección o no.

Mediante el debate y la interacción con ejemplos prácticos, se destacaron aspectos como que el personal de la biblioteca puede:

- atender al público general
- llevar a cabo con éxito reuniones con grupos como padres, visitas escolares y otros
- explorar y mantener un entorno laboral abierto y seguro
- adquirir materiales mediante una elección fundada y bien informada
- cambiar y expandir las estrategias de marketing para asegurar la integración
- planear actividades culturales desde una perspectiva amplia
- darse cuenta del uso que le damos al lenguaje y palabras neutros para ampliar la inclusión

Entrevistas

Después del seminario se llevaron a cabo seis entrevistas. En un intento de conseguir un panorama con matices, las personas entrevistadas tenían diferentes funciones en la biblioteca. Las entrevistas fueron relativamente breves e informales, y se usó un cuestionario para establecer cierta consistencia en las cuestiones propuestas:

1. ¿Cuál ha sido tu impresión del seminario-taller LGBTQ?
2. ¿Vas a aplicar algo de estas nuevas informaciones y conocimientos en tu trabajo diario? Si es así, ¿qué y cómo?
3. ¿Crees que sería conveniente continuar explorando estos problemas y, si es así, de qué forma sería?
4. ¿Qué opinas de disponer de un área designada para una sección sobre LGBTQ en la biblioteca?

Resultados

Generar un interés por los asuntos LGBTQ es un paso más hacia el aumento de la competencia deseada. La inseguridad del personal manifestada por su prácticamente silencio antes de la “acción” (el seminario-taller de la RFSL) por lo visto no es una reacción inusual. Cuando se introduce un nuevo campo de trabajo o estudio, siempre existe cierto recelo. Con este tema en particular se esperaba un cierto grado de incertidumbre y vacilación. A pesar de un gran esfuerzo, he observado que no se determinó lo suficiente la información previa al seminario en reuniones, debates y entrevistas en grupo. Esto tampoco está fuera de lo común, pero es frustrante. En el informe de Hallonbergen, Bengtsson⁹ relata cómo cada individuo también se involucró personalmente hasta un grado que no se suele encontrar al desarrollar otras habilidades relacionadas con el trabajo. Esto demuestra la complejidad de los problemas LGBTQ y que es, para algunos individuos, un área delicada de nueva información y conocimiento que cuesta asimilar.

Teniendo esto en cuenta, no fue sorprendente el hecho de que el lanzamiento del proceso de entender la tarea en cuestión se alargara. Hasta que no surgió un par de veces la materia de forma colectiva en el entorno laboral, no se empezó a hablar sobre ello, aunque de manera tentativa y cauta. Me di cuenta de que existía mucha incertidumbre acerca del significado del tema; ¿qué significan estas palabras? ¿Qué se esperaba de cada miembro del personal?

Una vez se llevó a cabo el seminario-taller, todos se mostraron bastante aliviados. Quizá tenga que ver con el hecho de que el foco no estaba exclusivamente en los temas LGBTQ, sino en cómo la sociedad se centra en las normas en general y la heteronormatividad en particular, explícita- o implícitamente; y que solamente cuando un individuo se posiciona o es posicionado fuera de estas normas sociales, es cuando estas restricciones y límites resultan evidentes. Aparentemente hubo un nuevo entendimiento general de que estos problemas tienen una gran importancia para todos y para las actividades de la biblioteca en particular. Algunas respuestas espontáneas a las preguntas de las entrevistas fueron comentario como:

- Ha sido muy interesante...hay mucho más sobre este tema de lo que creía.
- Siempre me he considerado abierto de mente e imparcial, pero no tenía ni idea de que tuviera tantos prejuicios...
- Pienso que ya tratamos a todos de la misma manera y con el mismo respeto.
- Ahora ya me siento más cómodo con la terminología.
- Ahora ya entiendo mejor a lo que tú (Brandstedt) te refieres cuando puntualizas la elección de las palabras y el lenguaje.
- Me gustaría realizar un curso de tres días, y a lo mejor empezaré a entenderlo - ¡y es muy importante que *de verdad entendamos!*

Todas las personas entrevistadas contestaron que el seminario de la RFSL fue instructivo e interesante. Lo que significa para cada individuo depende en parte de su campo de trabajo y responsabilidades. Una concienciación más aguda seguramente afectará a áreas como el marketing, la atención al público, la forma de expresarse y en la adquisición futura de materiales. Mediante la observación en diferentes intervalos, los debates y reuniones, el seminario de RFSL, las consecuentes entrevistas y el debate continuo reflejan los cuatro pasos del modelo de David A. Kolbs para experimentar, reflexionar, generalizar y teorizar. Esto se puede comprobar si se observan los resultados del proceso de aprendizaje en conjunto. Este acercamiento cuidadoso y repetitivo se ha verificado en el informe de la certificación de la Biblioteca de Hallonbergen: “El proceso continuo y repetitivo ha facilitado un estudio en profundidad y una reflexión mutua en estas áreas ¹⁰.”

Se puede observar una comprensión inicial de que estas cuestiones tratan sobre cómo la sociedad está formada por normas sociales y valores morales, para bien y para mal. Además de cómo estas normas controlan y moderan la sociedad y a los individuos que las retan. Ya que la biblioteca trabaja continuamente con la integración, la democracia y la interculturalidad, resulta obvio que estos problemas y los temas LGBTQ estén muy conectados, y que esto es una mera extensión de un proceso ya en desarrollo.

Conclusión

Esta investigación pragmática trata con la integración y la diversidad en el contexto de una perspectiva LGBTQ y ha revelado un área en su mayoría inexplorada. Esto se percibe como interesante y algo desalentador. Como se ha afirmado antes, la Biblioteca Pública de Mariestad está dedicada a trabajar firme- y continuamente con la diversidad en diferentes áreas, y sin embargo hay lagunas. Los resultados que se pueden apreciar apuntan a la posibilidad de que hemos vivido con la creencia de que cubrimos básicamente todo lo que se espera que una biblioteca pública sueca cubra, dentro del marco de la tolerancia e integración. No ha sido hasta ahora, cuando el estudio lo ha hecho visible, cuando nos hemos dado cuenta de los problemas LGBTQ y la importancia de una estrategia sensible a las normas. Entre los elementos que debatimos ahora están el tono del debate en el espacio de trabajo, qué tipo de colaboraciones serían las más beneficiosas para analizar y desarrollar los temas LGBTQ y cómo implementar nuevos conocimientos sobre marketing y adquisiciones a largo plazo, con la intención de asegurar un servicio de calidad para todos.

El proceso de aprendizaje ha mostrado aspectos de los servicios bibliotecarios en los que el personal está interesado en aprender y desarrollar. Esto implica que, ahora que se han propuesto estas cuestiones y que se ha detectado un alto grado de concienciación, existen buenas posibilidades de cambiar y mejorar. También he podido comprobar la importancia de tener en cuenta estos problemas, ya que las bibliotecas públicas de Suecia son un importante ámbito democrático. Todavía queda mucho trabajo por hacer, pero ahora contamos con una base a partir de la cual desarrollar los esfuerzos de la biblioteca a favor de la diversidad.

Referencias bibliográficas

1. Stadslaboratoriet/CityArtLab, 2011, <http://stadslaboratoriet.se/>
Mural 2012, <http://mural2012.se/>
<http://mural2012.se/>
2. Chapman, Liz, Provision of LGBT materials for children and young people in UK public and secondary school libraries, The University of Sheffield, England
<http://www.shef.ac.uk/is/research/groups/lib/chapman>
<http://www.shef.ac.uk/is/research/groups/lib/chapman>
3. Curry, Ann, Evaluating Public Library Reference Service to Gay / Lesbian Youth, Reference and User Services Quarterly (2005) Volume: 45, Issue: 1, Pages: 65-75. ISSN: 10949054
4. Arbetsplatslärande : att leda och organisera kompetensutveckling / Henrik Kock (edt.). Henrik Kock. *Kompetensutveckling på arbetsplatsen – sammanfattande slutsatser och reflektioner*. Sweden, Lund : Studentlitteratur, 2010. Pages 161-192. [Workplace learning : to lead and organize the developing of skills. *The developing of skills at the workplace – conclusions and reflection*]
5. Bjorndal, Cato R.P., Det värderande ögat: observationer, utvärdering och utveckling i undervisning och handledning, Stockholm: Liber, 2005 [The appraising eye: observations, assessment and development in education and mentorship]
- 6, 7. Arbetsplatslärande : att leda och organisera kompetensutveckling / Henrik Kock (edt.). Per-Erik Ellström. *Forskning om kompetensutveckling i företag och organisationer*. Sweden, Lund : Studentlitteratur, 2010. Pages 21-48. [Workplace learning : to lead and organize the developing of skills. *Research on developing skills in corporations and organizations*].
- 8, 9, 10. Bengtsson, Cecilia, Hbt-certifiering av Hallonbergens bibliotek, Regionbibliotek Stockholm, January 2013 [LGBT-certification of Hallonbergen's Library]