



Ragnhild Brandstedt
Mariestads Stadsbibliotek
ragnhild.brandstedt@mariestad.se
2013

Att synliggöra olikheter på bibliotek HBTQ på Mariestads Stadsbibliotek

Artikeln baseras på dokumentation av ett småskaligt aktionsforskningsarbete i kursen *Aktionsforskningsinspirerat utvecklingsarbete på bibliotek* som genomförts i en samverkan mellan Kultur i Väst och Bibliotekshögskolan under tiden oktober 2012 – september 2013. Arbetet har även presenterats på IFLA WLIC 2013 i Singapore. Aktionsforskning är en forskningsmetod som innebär att praktisk erfarenhet och problematisering synliggörs och undersöks i syfte att utveckla och förändra. Metoden används i en rad olika sammanhang och är applicerbar på biblioteksverksamhet i Sverige.

Mariestads Stadsbibliotek arbetar med bemötande och tillträde inom områden såsom interkultur, språk, service till minoriteter och psykiskt- och/eller fysiskt utmanade personer. Det är en ständigt pågående process som utvecklats under lång tid. Med tanke på det här medvetna arbetet är det intressant att upptäcka ett område som endast nyligen hamnat på bibliotekets agenda, nämligen hbtq¹-frågor. Iakttagelser i vardagen och reflektioner kring den lokala biblioteksverksamheten har gjort att hbtq, inkluderande och så kallat normkritiskt utvecklingsarbete nu lyfts fram. Frågor jag här ställt rör sig kring hur de aktuella frågorna och utvecklingsbehoven kan identifieras, samt vilka steg som kan tas för att implementera nya kunskaper i biblioteksverksamheten.

¹ Homosexuell, bisexuell, transpersoner, queer/questioning

Att arbeta aktionsforskningsinspirerat

Aktionsforskning är en forskningsmetod som innebär att praktisk erfarenhet och problemställningar synliggörs och som med stöd av tidigare forskning undersöks i syfte att utveckla och förändra. Arbetet sker praktiskt i en verksamhet och beskrivs av Karin Rönnerman som kollaborativ och kollegial (2012). Det är en förändringsprocess där till exempel en personalgrupp med stöd av handledare reflekterar, planerar, agerar och observerar för att gemensamt utveckla ett arbetsområde.

Verktyg som loggbok med eget skrivande, dialog, intervjuer, video samt observation kan användas i ett aktionsforskningsarbete. Med stöd av verktyg och handledning kan en pendling mellan närhet och distans ske vilket ger insikter för vidareutveckling och framåtrörelse. Metoden används i en rad olika sammanhang och är ofta applicerbar på biblioteksverksamhet och inom utbildningsväsendet i Sverige. I det dagliga praktiska arbete som jag är med och bedriver, tillsammans med egna studier, är aktionsforskning en metod som passar bra och är relativt okomplicerad att använda.

Förutsättningar för utvecklingsarbetet

Mitt val av ämne bygger på ett intresse för mänskliga rättigheter och jämlikhet, kursen *Aktionsforskningsinspirerat utvecklingsarbete på bibliotek* som genomförts i ett samarbete mellan Kultur i Väst och Bibliotekshögskolan under tiden oktober 2012 – september 2013, samt bibliotekets medverkan i Stadslaboratoriet samt Mural 2012², två lokalt baserade internationella konstprojekt om bland annat inkluderande och tolerans.

Ett folkbibliotek är ett offentligt rum med ständigt pågående processer kring bemötande och tillträde. I det arbetet, tillsammans med frågor kring språk, mångfald och inkluderande har Mariestads Stadsbibliotek nu delvis flyttat fokus till de relativt osynliga hbtq-frågorna. Vad vet vi om hbtq och sociala normer? Hur ser mediebeståndet ut? Hur uttrycker vi oss i olika sammanhang, både internt och i mötet med allmänheten? Det är intressanta frågor att ta upp till diskussion på arbetsplatsen.

Iakttagelser i vardagen och reflektioner kring den lokala biblioteksverksamheten har gjort att hbtq, inkluderande och så kallat normkritiskt utvecklingsarbete nu lyfts fram. Det utgör ett område som inte tidigare undersökts i någon större utsträckning. Utgångspunkten är att ett förändringsarbete ofta börjar med en intresserad och kunnig personal. I sin studie om bibliotekspersonals attityder till policydokument om inkluderande samt om missgynnade grupper, skriver Briony Birdi och Kerry Wilson bland annat:

Genom att se till att all personal har ändamålsenlig kunskap och information, att de är involverade i beslutsfattande processer och har tillskansat sig lämplig kompetens, kan det möjliggöra att de kan visa en högre grad av empati för missgynnade grupper, förutsatt att de är villiga och har något mått av naturlig fallenhet att göra så.
(2008) (egen översättning)

² Stadslaboratoriet/CityArtLab, 2011, <http://www.stadslaboratoriet.se/>
Mural 2012, <http://mural2012.se/>

Bakgrund

I Sverige finns lagstiftning och manifest om mänskliga- och medborgerliga rättigheter som ska säkra individens ansvar och rättigheter samt stärka jämlikhet i samhället³. Vidare genomsyrar dessa dokument offentlig verksamhet såsom bibliotek, vilket i förlängningen antyder att bibliotekspersonal och verksamhet har en öppen attityd till mångfald. Ett exempel är Diskrimineringslagen (2008:567) som ska motverka diskriminering ”på grund av kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionshinder, sexuell läggning eller ålder.”

Mariestads Stadsbibliotek bedriver kontinuerligt utvecklingsarbete kring mångfald och bemötande. Demokratiska värden genomsyrar bibliotekets verksamhet i allmänhet⁴, såsom interkultur och språk, samt tjänster och service till psykiskt och/eller fysiskt utmanade personer (mentally and/or physically challenged)⁵. Denna dagligt pågående process har skapats genom utbildning, projekt och samarbeten med individer, organisationer och institutioner. Starka lobbygrupper på lokal, regional och nationell nivå har stärkt individers och gruppers ställning i det offentliga rum som biblioteket utgör.

Vid närmare granskning av hur hbtq-relaterade frågor betraktas på en strategisk nivå, men kanske ännu viktigare, på en daglig basis, upptäcks en annan typ av utmaning. Genom diskussion och observation är det tydligt att hbtq är ett känsligt och något främmande område. I en strävan att leva upp till bibliotekets uppdrag utforskas nu hur vi kan närma oss frågor kring hbtq och bemötande på lokal nivå.

Tidigare forskning

I kontakter med personal på bibliotek i bland annat Hallonbergen, Västerås, Umeå och Örnsköldsvik bekräftas behovet av fokus på hbtq-frågor på bibliotek. Svensk Biblioteksforening har en flora av nätverk varav ett är det relativt nybildade nätverket för hbtq-frågor på bibliotek där jag som representant för Mariestads Stadsbibliotek ingår.

Hallonbergens bibliotek i Region Stockholm har i samverkan med RFSL⁶ nyligen genomfört en omfattande Hbt-utbildning vilket resulterat i att biblioteket erhöll en Hbt-certifiering i december 2012. I Cecilia Bengtsson rapport *Hbt-certifiering av Hallonbergens bibliotek* berättar hon om samarbetet med RFSL. Praktiskt erfarenhet direkt från biblioteksgolvet bekräftar vilken roll arbetsklimatet kan ha i en lärprocess i hbt-frågor: ”I övningar och gruppsamtal har mycket utgått från ens egna värderingar och tankar. Det är modigt och viktigt att våga synliggöra och dela med sig av dem. Det ställer krav på högt i tak, prestigelöshet och tillit.” (2013). Utbildningen innehöll flera olika moment såsom genomgång av styrdokument, websidor och annat material, samt flera kurstillfällen för personalen med bland annat föreläsningar, film, samtal och gruppövningar.

³ Bibliotekslag (1996:1596)

Diskrimineringslag (2008:567)

Tryckfrihetsförordning (1949:105)

Yttrandefrihetsgrundlag (1991:1469)

FN:s konvention om Mänskliga rättigheter <http://www.manskligarattigheter.se>

Unescos folkbiblioteks- och skolbiblioteksmanifest, Svenska Unescorådets skriftserie 1/2006

⁴ Kommunala policydokument såsom Jämställdhet och mångfald, Kulturpolitiska mål, Biblioteksplan, Åtgärdsplan mot diskriminering i arbetslivet m.fl.

⁵ Begreppet *mentally and/or physically challenged* började användas i U.S.A. på 1980-talet. Det var ett alternativ till disabled och handicap som ansågs ha en negativ konnotation.

⁶ RFSL - Riksförbundet för homosexuellas, bisexuellas och transpersoners rättigheter. www.rfsl.se

I forskning som bedrivs utanför Sverige konstateras om och om igen personalens viktiga roll i hbt och bemötande på bibliotek. Liz Chapman, The University of Sheffield, England, forskar om tillgången till hbt-relaterad skönlitteratur för barn och unga på folkbibliotek i Storbritannien. Chapman tycker sig kunna skönja ett behov av kompetenshöjning hos de anställda i hbt-frågor, vilket skulle kunna bredda kvalitet och kvantitet av litteratur i ämnet och i förlängningen komma målgruppen tillgodo (2007). Det är inte olik många andra områden, man vet inte vad som saknas när man inte känner till ett ämne eller en faktiskt, befintlig problematik.

Ann Curry arbetar med frågor kring referenssamtal på amerikanska folkbibliotek med fokus på hbt och personer som identifierar sig inom hbt. Hon menar att då biblioteken oftast spelar en oerhört stor roll i en ung persons identitetskapande är det viktigt med en välutbildad och intresserad personal. Vidare speglas personalens intresse (eller ointresse) i bemötande, utbud och tillgängliggörande av medier kring ämnet (2005).

Frågeställningar

Ovan nämnda forskning är bara några exempel som stödjer behovet att lyfta fram dessa frågor på bibliotek. Utifrån de diskussioner som förts på Mariestads Stadsbibliotek tillsammans med tidigare forskning, har frågeformuleringen utkristalliserats till följande:

- Hur skapas intresse och kunskaper i en biblioteksverksamhet för hittills osynliga hbtq-frågor?
- Vilka steg kan bidra till en kompetenshöjande process i utvecklandet av ett normkritiskt arbetssätt?

Kompetensutveckling och lärprocesser

Lärmiljöns betydelse ska inte underskattas och det är inte överraskande att läsa att en stödjande arbetsmiljö ger bästa resultat. Det gäller på individnivå liksom på verksamhetsnivå (Henrik Kock 2010). Det är intressant med tanke på att det valda ämnet, hbtq, har visat sig vara förhållandevis känsligt och obehandlat på det lokala biblioteket. Jag vill poängtera att jag inte antyder att arbetsmiljön är hämmande, tvärtom upplevs arbetsmiljön som öppet och tillåtande där personalen tar stort ansvar att bedriva en öppen och tidsenlig verksamhet. Frånvaron av hbtq-frågor i verksamheten beror alltså inte på en ovilja från arbetsgivarens eller arbetstagarnas sida, utan det belyser helt enkelt en vit fläck på kunskapskartan. Det innebär att när frågorna nu lyfts fram finns goda möjligheter till förändring och förbättring.

Cato Björndal utgår ifrån David A. Kolbs modell för att illustrera den cykel av skeenden som en lärprocess kan bestå av. Den utgörs av fyra steg som innebär att: pröva, erfara/uppleva, reflektera samt generalisera och teoretisera. En kollektiv lärandeprocess innebär att man tillsammans agerar, genererar erfarenheter, integrerar och tolkar erfarenheter och sedan agerar på nytt (2005).

Per-Erik Ellström diskuterar hur en tillåtande arbetsmiljö och kompetensutveckling spelar roll för både individens hälsa och personlig utveckling. Vidare tar Ellström upp tre strategier av lärande, ofta handlar det om en kombination av två eller alla tre: (2010)

- Lära på jobbet: kompetens förvärvas och används parallellt – så arbetar Mariestads Stadsbibliotek och så är det i aktionsforskningsarbetet.

- Lära sig själv: att studera själv utanför arbetet, detta visar sig vara en bra metod för individen, men inte per automatik för organisationen. I kombination med en eller båda av de övriga strategierna ger det bra effekt genom att stärka yrkeskompetens *och* intresse hos individen.
- Lära av andra: nätverkande och externa studiebesök = imitation och reproduktion, detta är en form av kombination av de två första strategierna.

I aktionsforskningen i fråga används alla tre: möten, samtal och utbildningsdagen faller under "Lära på jobbet"-strategin; egna studier med mera faller under "Lära sig själv"-strategin; "Lära av andra" - samtal som förs under aktionsprocessens gång blir till en naturlig lärprocess. Det ingår i min sfär och förhoppningsvis på sikt i hela verksamheten inom det valda området.

Processen

Aktionsforskningskursen är vald och ämnet inringat vilket innebär att processen är påbörjad och att hbtq nu lyfts fram på Mariestads Stadsbiblioteks lokala agenda. Vid två personalmöten presenterades ämnet utifrån mångfalds-, bemötande- och demokratiperspektiv, alltså som en naturlig vidareutveckling av det arbete som bedrivs kontinuerligt. Informationen handlade om en planerad utbildningsdag (huvudaktion) samt arbetet med observationer, samtal och intervjuer både före och efter aktionen. Det togs även upp i förvaltningen på ett fackligt samverkansmöte. Både skriftlig och digital hbtq-relaterad information fanns tillgänglig under hela processen.

Metod och verktyg

Som metod för arbetet som grundar sig i tanken om möjliga lärprocesser inom en personalgrupp valdes en kvalitativ studie med observationer och intervjuer som främsta verktyg. Enligt Björndal är metoden lämplig då forskningen har en flexibel och förhållandevis ostrukturerad karaktär (2005).

De pedagogiska verktyg som användes var dagboksanteckningar i form av loggbok, observationer som ledde fram till att hbtq-ämnet blev aktuellt i verksamheten samt observationer som gjordes under tiden aktionsforskningen pågick. Delaktioner genomfördes som förberedelse för en huvudaktion och bestod av informella gruppsamtal med medarbetarna innan huvudaktionen, samt sex stycken strukturerade individuella intervjuer efteråt. I en strävan att uppnå bästa möjliga resultat ingår handledning av Cecilia Gärdén, forskare vid Institutionen Biblioteks- och informationsvetenskap/ Bibliotekshögskolan, Kerstin Wockatz, Konsulent kultur och lärande, Kultur i Väst samt Eva Fred, Konsulent litteratur barn och unga, Kultur i Väst.

Ett omfattande aktionsforskningsarbete finns beskrivet i *Library and Information Science Professionals as Community Action Researchers* av Bharat Mehra and Donna Braquet (2007). Artikeln behandlar en aktionsforskning genomförd av biblioteks- och informationsspecialister på ett universitet i USA och deras resultat i undersökandet av rollen som just biblioteks- och informationsspecialister kan ha i främjandet av social medvetenhet i hbtq frågor. Två metoder fanns vara bäst, observation som de själva deltog i samt djupintervjuer. Detta är intressant då mitt val består av liknande metoder, observationer där jag delvis varit delaktig, och intervjuer, om än i betydligt enklare utförande och mindre omfattning.

Observation och delaktion

Observation och reflektion kring frågorna ledde till beslutet att bjuda in en utbildare från RFSL, vilket också blir huvudaktionen. Utbildningen bestod av en halvdag som fungerade som en introduktion i de aktuella ämnena. Observationer som bidrog till valet av ämne var sådana som bibliotekschefen och/eller jag hade gjort de senaste cirka två åren innan projektets början. Det var både i samhället i stort och i biblioteksverksamheten. Några exempel:

- svårt att hitta fram till hbtq-litteratur på biblioteket
- litteraturtips i förhållande till personalens uppfattning av frågeställarens kön
- kommentarer om personers könsidentitet/sexuell läggning
- språk: även andra yrkesgrupper som jag samarbetar med, hur vi uttrycker oss när vi tex talar med föräldrar. Är samtalet med en ”mamma” används med automatik ”pappa” om den andra föräldern. Även med barn, hur uttrycker vi oss? ”Din mamma & pappa”
- användarundersökning via enkät på biblioteket - ifrågasättande från flera håll när tre svarsalternativ föreslogs för ”kön”.
- hur vanligt det är att förskole- & skolpersonal frågar efter pojk- respektive flickböcker
- många människor, även unga, är inte bekanta med hbt- eller hbtq-begreppet

Under tiden som aktionsforskningsprojektet pågick fram till utbildningsdagen gjordes observationer löpande på biblioteket. Några exempel:

- kommande utbildning, samtal, affischering mm har gjort att det blivit något mer prat om hbtq
- en allmän osäkerhet kring ämnet, tystnad bland medarbetare
- samtal hamnar ofta i att det rör sig om sexuell läggning
- ökat fokus på inköp och ämnesordssättning på hbtq-relaterade medier

Delaktioner genomfördes inför huvudaktionen vilket innebar samtal av informell karaktär med bibliotekets personal. Samtalen hölls i mindre grupper och rymde information kring utbildningsdagen, en möjlighet att ställa frågor samt information om ett nyöppnat HBTQ-café för personer upp till 25 år (en samverkan mellan RFSL-Skaraborg och kommunen som tar plats på den lokala Ungdomsmottagningen).

Aktion – utbildningsdag

Huvudaktionen bestod av ett utbildningstillfälle med RFSL. Inför aktionen informerades personalen på möten och samtal fördes i viss utsträckning både formellt och informellt. Totalt 17 personer, nästan hela personalen, deltog i utbildningen, d.v.s. aktionen och deltagarnas förväntningar varierade.

Utbildningstillfället bestod av en förmiddag med föreläsningar varvat med samtal och övningar kopplade till hbtq, könsidentitet, sexuell läggning och normkritiskt tänkande. RFSL-utbildaren upplevdes som erfaren, kunnig och ”prestigelös” på ett positivt sätt. Dagen inleddes med samtal om olika hbtq-relaterade begrepp och deras betydelse, vissa juridiska aspekter förklarades samt aspekter kring beteende, identitet och sexuell läggning.

Vi talade om jämlikhet och normer - med fokus på heteronormen - och hur det kan påverka biblioteksservice och tankar kring ett öppet och inkluderande arbetssätt. Likaså för individen som av eget val eller inte står utanför dessa sociala normer. Det här

utvecklades vidare till samtal om normkritisk pedagogik. Diskussioner och ett antal interaktioner skapades löpande under dagen med fokus på hur bibliotekspersonalen kan utgå från ett normkritiskt tänkande, till exempel:

- i möten med allmänheten
- vid mottagandet av grupper som studerande, föräldragrupper med flera
- en trygg arbetsmiljö
- kvalitativ mediehantering
- planering av kulturverksamhet
- vilka uttryck som används i dagligt tal

Sex personer intervjuades efter utbildningsdagen. På biblioteket arbetar, arbetstränar eller praktiserar biblioteksassistenter, bibliotekarier, vaktmästare, bildarkivspersonal, med flera. För att uppnå en så nyanserad bild som möjligt hade personerna sinsemellan olika yrkeskategorier och ansvarsområden. Intervjuerna var förhållandevis korta och informella och följande frågeformulär användes: (Bilaga 1)

1. Vad är ditt intryck av dagen som helhet?
2. Kommer du använda något av kursinnehållet i ditt arbete? I så fall vad eller hur?
3. Tycker du en fortsättning vore bra och hur skulle den kunna se ut?
4. Vad tror du om att ha tex en Regnbågshylla?

Resultat - Intresse och utveckling

Birdi, Chapman och Curry påtalar vikten av bibliotekspersonalens attityd och kunskaper i hbtq-relaterade frågor. Ett steg i den eftersträvade kompetenshöjningen är just att väcka intresse för hbtq-frågor för att sedan utbilda och därigenom utveckla kunskaperna. Den tystnad, eller tvekan hos personalen innan utbildningsdagen visar sig inte vara ovanlig och kanske ens särskilt anmärkningsvärd. Uppfattas det nya ämnet som obekant eller känsligt, som i det här fallet hbtq och sociala normer, så är en något avvaktande inställning inte oväntad. I rapporten från Hallonbergen sammanfattar Bengtsson att hbt-utbildningen varit oerhört värdefull och att "Vår förståelse, kunskap om insikter kring en mängd olika områden ökade gradvis under processen" och pekar på vikten av att ha avsatt tid för bland annat gemensamma reflektioner. Med detta i åtanke var det inte förvånande att se att förankringsarbetet tog tid. När hbtq-ämnet lyfts vid flera tillfällen och i olika sammanhang kom trevande samtal igång. Det jag tycker mig se är samtidigt ett avvaktande men ändå nyfiket förhållningssätt inför utbildningsdagen: Vad betyder de här orden? Vad är det vi ska kunna? *Vad är det vi inte kan?*

Det har visat sig att hbtq är ett komplext och mångfacetterat område. När utbildningsdagen var genomförd var det mycket som förklarades och förtydligades och en kollektiv suck av lättnad kunde anas. Kanske beror detta på att utbildningen inte begränsades till de laddade hbtq-frågorna, utan innefattade frågor och samtal om hur samhället är uppbyggt av normer i stort och heteronormen i synnerhet, uttalade eller icke uttalade. Det är först när en individ placerar sig utanför dessa normer som restriktioner och inskränkningar blir synliga. Flera medarbetare återkopplade spontant till tidigare samtal (delaktioner) genom spridda kommentarer till mig, t.ex. "Nu förstår jag vad du menar med att språket är så viktigt". Var och en behöver tid att smälta och bearbeta intryck och lärdomar, sett till verksamheten i stort så arbetar vi med många områden som också tar tid och ska täckas in.

Det finns en begynnande förståelse för att det valda ämnet handlar om normer och maktordningar på gott och ont, hur detta styr och hur det kan te sig för den som bryter mot normerna. När frågorna nu lyfts fram finns möjlighet till förändring och förbättring vilket är något Rönnerman diskuterar: ”En kritisk punkt är hur praktiker hanterar nya insikter och kunskaper” (2012). Studien pekar på att det har funnits ett glapp mellan vad organisationen trott sig veta om bemötande och mångfald, och vad vi faktiskt haft kännedom och kunskap om. Då biblioteket mer eller mindre ständigt arbetar med frågor kring bemötande och tillträde blev det i och med utbildningen tydligare att de ”traditionella” och nu de ”nya” bemötandefrågorna hänger samman. Det blir en fortsättning och utveckling av ett sedan länge pågående arbete. Områden där ett visst arbete påbörjats är att utöka beståndet av hbtq-relaterade medier för barn och unga, en ökad medvetenhet vid ämnesordssättning, marknadsföring och personalens språkbruk.

De steg vi har tagit kan liknas vid den tidigare nämnda cykliska lärprocessen – observation, information, samtal, aktion och efterföljande samtal och diskussion – som är ett utvecklande förlopp och en intressant början. Samtliga deltagare ansåg att RFSLs utbildning var lärorik och intressant, om än i skiftande grad. Som exempel kan också nämnas att ambitionen med samtal i mindre grupper var att skapa en avslappnad miljö som gjorde att samtal lättare kunde komma igång. Det blev också mer diskussion och fler frågor. De sex intervjuerna efter utbildningsdagen gav en bild av hur de olika personerna tagit till sig de nya kunskaperna. Några såg genast ansvarsområden där de kunde förändra sitt arbetssätt, detta varierade beroende på tjänst och arbetsuppgifter. Den ytterligare återkoppling som intervjutillfället erbjöd kan ses som ett steg i en reflekterande lärprocess. Flera personer önskade uppföljning och/eller vidareutbildning, några tyckte att det ”kunde räcka” tills vidare. Detta kopplar jag till Birdi och Wilsons konstaterande att om medarbetare är ”villiga” och har fått möjlighet att ta till sig lämplig kompetens så kan också en ökad grad av empati förväntas.

Reflektion

Inkluderande och bemötande utifrån ett hbtq-perspektiv som det här aktionsforskningsprojektet handlar om, har öppnat upp ett i stort sett outforskat fält. Det upplevs som intressant och samtidigt något nedslående. Som nämnts tidigare bedriver Stadsbiblioteket ständigt arbete i mångfald och bemötande, och ändå finns här ett glapp. De resultat som jag kan skönja pekar på att vi har levt i tron att vi är medvetna om och täcker in ”det allra mesta” som ett svenskt folkbibliotek kan tänkas ha ambition att arbeta med och ansvara för. Först nu blir vi uppmärksamma på hbtq och vikten av att ha ett normkritiskt förhållningssätt såsom synliggjorts i studien. Jag drar slutsatsen att det är oerhört viktigt att lägga särskilt fokus på frågor om sociala normer och hbtq, eftersom de uppenbarligen inte ingår i det traditionella arbetet med mångfald, jämställdhet och tillträde.

Hbtq och begrepp som sociala normer och heteronormativitet upplevs inte lika främmande nu som tidigare. Att det rymmer så mycket mer än ”hbtq” är nu uppenbart för de flesta. En parallell kan dras till Hallonbergens hbt-certifieringsprocess där ”personalen har fått ökad kännedom om att hbt inte handlar om sexuell läggning utan om identitet och makt och att vårt samhälle i mångt och mycket är präglad av heteronormen.” (Bengtsson 2013).

När ett ämnesområde är obekant och dessutom något känsligt som hbtq visat sig vara, kan det få till följd att de olika stegen i en förändringsprocess tar lång tid. Förhållandevis mycket tid ägnades åt information och förankring, ändå upplevde flera medarbetare tiden

fram till utbildningen som luddig. I samtal efteråt om hur själva utbildningsförfarandet hade upplevts, var dock kommentarerna övervägande positiva. Trots en tveksamhet från min sida om delaktionernas betydelse medan de pågick, tolkar jag dem i efterhand som givande.

Den här aktionsforskningen synliggör aspekter av biblioteksverksamhet och service som väckt ett intresse att lära sig mer om och utveckla vidare. Alla som intervjuades svarade att RFSLs utbildning var bra och intressant. Hur mycket den gav och hur informationen kan användas skiftar beroende till viss del på vilka arbetsuppgifter och ansvarsområden respektive medarbetare har. En ökad medvetenhet kan komma att beröra områden såsom mediehantering, marknadsföring, mötet med låntagare och olika marginaliserade grupper, hur vi uttrycker oss i dagligt tal samt planering av programverksamhet. Mycket arbete återstår, men lokalt finns nu en grund att utgå ifrån i utvecklandet av bibliotekets service inom denna sfär.

Litteraturlista

- Bengtsson, Cecilia, Hbt-certifiering av Hallonbergens bibliotek, Regionbibliotek Stockholm, Rapport, januari 2013
- Birdi, B. & Wilson, K. (2008). Public libraries and social inclusion: How empathic are we? *Library + Information Update*, 7(6), 32-34. http://eprints.whiterose.ac.uk/10983/1/Birdi_10983.pdf
- Björndal, Cato R.P., Det värderande ögat: observationer, utvärdering och utveckling i undervisning och handledning, Stockholm: Liber, 2005
- Chapman, Liz, Provision of LGBT-related fiction to children and young people in public libraries, England: The University of Sheffield, Department of Information Studies, 2007
http://www.shef.ac.uk/polopoly_fs/1.128155!/file/Chapman_Elizabeth_MALib.pdf
- Curry, Ann (2005). Evaluating public library reference service to gay and lesbian youth. *Reference & user services quarterly*. Vol. 45, (1) s. 65-75.
- Ellström, Per-Erik (2010). Arbetsplatslärande : att leda och organisera kompetensutveckling. Henrik Kock (red.). *Forskning om kompetensutveckling i företag och organisationer*. Lund : Studentlitteratur. S. 21-48.
- Kock, Henrik (2010). Arbetsplatslärande : att leda och organisera kompetensutveckling. Henrik Kock (red.). *Kompetensutveckling på arbetsplatsen – sammanfattande slutsatser och reflektioner*. Lund : Studentlitteratur. S.161-192.
- Mehra, Bharat and Braquet, Donna (2007). Library and information science professionals as community action researchers in an academic setting: Top ten directions to further institutional change for people of diverse sexual orientations and gender identities. *Library Trends*. Vol. 56 (2) s. 542-565.
- Rönnerman, Karin (red), Aktionsforskning i praktiken – förskola och skola på vetenskaplig grund, Lund: Studentlitteratur, 2012

Intervjufrågor samt ett urval intervjusvar

1. Vad är ditt intryck av dagen som helhet?
 - Jättebra, lysande utbildare
 - Det känns svårt, det är så stort och mycket.
 - Det är svåra begrepp, nya och avancerade saker.
 - Jag hade önskat en tredagarskurs.
 - Bra dag, redde ut begreppen hbtq
 - Tyckte det kom frågor om mycket mer än vad jag trodde det skulle handla om, berör ett mycket större område
 - Innan [utbildningen] var det svårt att förstå vad det egentligen handlade om.
 - Bra övningar
 - Stereotypa övningar
 - Ämnet blev stort, mycket mer än jag hade vetat om.
 - Nu förstår jag vad du menar med att "språket är så viktigt".
 - Det var arbetsrelaterat men inte enbart vilket var bra.
2. Kommer du använda något av kursinnehållet i ditt arbete? I så fall vad eller hur?
 - Man tänker att man ska tänka ett varv till.
 - Tänka på vilka slags bilder och texter jag väljer
 - Vid planering av verksamhet och arrangemang.
 - Jag är mer medveten om språket, hur jag uttrycker mig, tex "mamma och pappa".
 - En folder med hbtq-tips kan vara bra.
 - Fortsätta med vänligt bemötande, vara medveten om mångfald överhuvudtaget
3. Tycker du en fortsättning vore bra och hur skulle den kunna se ut?
 - Det finns så många områden att arbeta med, vi har fått en bra utbildning nu. Det är svåra saker... Ska vi ha en fortsättning så kan det eventuellt vara om det bredare perspektivet, normer och heteronormativitet.
 - Workshop, inte nödvändigtvis med en biblioteksperson. Är det en person som jobbar på bibliotek finns risk att de talar om hur vi ska göra, med en utomstående får vi komma fram till det själva.
 - Vi behöver mer om heteronormativitet, det räcker inte med det vi "fick" nu.
 - Det är så mycket... hur ska vi klara det...
4. Vad tror du om att ha tex en Regnbågshylla?
 - Det kan vara intressant.
 - Ja
 - Man kan prova.
 - Ska man peka ut besökare/låntagare på det sättet?