



Att skapa trygga miljöer i bibliotek:

En svensk fallstudie

VANIA CECCATO & EMRAH ERCIN

I SAMARBETE MED:

BARAK ARIEL, JULIA HAZANOV, SARA ELFSTRÖM,
ADRIANA SAMPAIO, IOANNIS IOANNIDIS, ARTUR MASKIN



Föreslagen citering:

Ceccato, V.; Ercin, E., Ariel, B.; Hazanov, J.; Elfström, S.; H.; Sampaio, A., Ioannidis, I.; Maskin, A. (2022) *Att skapa trygga miljöer i bibliotek: En svensk fallstudie*. Stockholm: Institutionen för samhällsplanering och miljö, Kungliga Tekniska Högskolan, 86 sidor.

TRITA-ABE-RPT-2241

ISBN: 978-91-8040-147-0



Finansierad av

brå

Innehåll

<i>Förord</i>	<i>iii</i>
<i>Dedikation</i>	<i>iv</i>
<i>Sammanfattning</i>	<i>v</i>
1 Inledning.....	1
2 Syfte och frågeställningar.....	3
3 Teorier och modeller	5
4 Studieområde	11
5 Data och metoder.....	25
6 Resultat	33
7 Slutsatser	69
8 Rekommendationer	75
9 Referenser	79
10 Bilaga	81

Förord

Innevarande rapport TRITA-ABE-RPT-2241 är skriven vid Avdelningen för Urbana och regionala studier på Kungliga Tekniska Högskolan i Stockholm under 2021. Projektet har utvecklats tillsammans med Stockholms stad Kulturförvaltningen och University of Cambridge i Storbritannien 2020–2021.

Vi vill tacka alla kollegor från Stockholms stadsbibliotek (ett samlingsnamn på alla bibliotek inom Stockholms stad) som gav tillgång till de data som använts i denna analys. Mer specifikt vill vi tacka Anna Ulfstrand, chef på Högdalens bibliotek, som har varit mycket generös med sitt stöd för genomförandet av den analys som avhandlas i denna rapport. Tack också till alla besökare och personal som svarat på enkäten eller deltagit i intervjuer. Ett stort tack också till Elisabeth Sommar och Anders Gunnar Karlsson som språkgranskat rapporten.

Rapporten är baserad på resultaten i projektet ”Att främja trygghet i biblioteksmiljö: En utvärdering av Högdalens modell” som finansierades av BRÅ – Brottsförebyggande rådet under 2021. Stor tack för stödet!

Vania och Emrah

i samarbete med

Barak Ariel, Julia Hazanov, Sara Elfström, Adriana Sampaio, Ioannis Ioannidis, Artur Maskin

Dedikation

Denna rapport tillägnas dem vars arbete ägnas åt att göra offentliga miljöer säkrare för alla.

Sammanfattning

Syftet med denna utvärdering är att undersöka hur förändringar i biblioteksmiljön och i personalens arbetssätt (den så kallade MiLKS modell) har påverkat brott och ordningsstörningar samt den upplevda tryggheten hos såväl besökare som personal i Högdalens bibliotek. Genom att jämföra Högdalens brott- och ordningsstörningsnivå 2017 och 2020 med två andra bibliotek i Stockholm konstaterade vi en större och signifikant reduktion i Högdalen jämfört med kontrollbiblioteken. För att förstå brottskoncentration i närheten av Högdalens bibliotek och vid de andra biblioteken i Stockholms stad, använde studien geografiska informationssystem (GIS) och regressionsmodeller som pekar på busshållplatser och barer som kriminogena platser. Slutligen intervjuade vi personalen (N=6) och frågade besökarna (N=112) om deras uppfattning om säkerhet och trygghet på biblioteken. Våra resultat tyder på att brott- och ordningsstörning inte bara har minskat utan också förändrats i sin geografi i bibliotekets interna miljö. De flesta besökare känner sig trygga i Högdalens bibliotek och en tredjedel tyckte att det har blivit färre problem efter förändringarna på biblioteket. Personalen upplevde att utbildningen gjorde dem säkrare på hur de ska agera i vissa situationer, men på grund av pandemirestriktioner är inte alla överens om att brottminskning kan relateras enbart till förändringarna i biblioteksmiljön eller personalens arbetssätt. Eftersom ett bibliotek idag är *en multifunktionell mötesplats* dit människor kommer för att, bland annat, låna böcker, använda datorer eller mötas, krävs det helt nya angreppssätt för att se till att alla kan känna sig trygga. Rapporten avslutas med ett antal rekommendationer för nya analyser och metodens möjliga användningsområden.

1 Inledning

Biblioteken spelar en central roll i vårt samhälle idag. De resurser och tjänster som de erbjuder skapar möjligheter för lärande, stöd för läskunnighet och utbildning samt hjälper till att forma de nya idéer och perspektiv som är centrala för ett kreativt och innovativt samhälle. Det är en mötesplats dit människor kommer för att låna böcker, läsa, studera, använda datorer men också bara för att träffas. Även om biblioteken har likartad funktion är de inte lika. Vissa bibliotek är mer drabbade av brott än andra. Hur kan man skapa trygga miljöer i biblioteken?

Ett tryggt bibliotek är beroende av sin design, storlek, lokalisering och underhåll men lika viktigt är de sociala interaktioner som pågår där bland bibliotekets besökare och personal. Om man därför vill främja säkerhet och trygghet i ett bibliotek måste man ta hänsyn till såväl de fysiska som sociala egenskaperna i den miljön. Det är precis detta som är utgångspunkten för MiLKS modell – Miljö - Ledarskap – Kommunikation – Samverkan (1).

Vi använde Högdalens bibliotek som fallstudie. Biblioteket, beläget söder om Stockholms innerstad, är ett av 40 bibliotek som tillhandahålls av Stockholms stad. Biblioteket har omkring 200 000 besökare per år och räknas därför till ett av stadens mellanstora bibliotek. Högdalens tunnelbanestation är i direkt anslutning till biblioteket vilket innebär att lokalen lätt nås via en rulltrappa från biljetthallen eller alternativt via torget utanför biblioteket. Under 2019 genomgick biblioteket en helhetsrenovering med förhoppning om att öka tryggheten på platsen. Tidigare har biblioteket bestått av flera dolda och mörka utrymmen samt upplevts som rörigt, gammalt och trångt. I flera fall har de dolda utrymmena använts som gömställen för missbrukare och ungdomsgäng som stört ordningen samt använt platsen av fel anledningar och på ett olämpligt sätt.

Idag kan vi redan se tecken på en förändring: antalet ordningsstörningar, som är de vanligast förekommande händelserna i bibliotek, har minskat och hot eller våld förekommer numera väldigt sällan. En pilotstudie i Stockholm som genomfördes 2019 har visat att en förändring på biblioteksmiljön i kombination med personalens arbetssätt har minskat förekomsten av brott och andra otrygghetsskapande händelser. Hittills genomförd forskning säger lite om huruvida och hur de interna och externa, fysiska och sociala miljöerna vid dessa anläggningar påverkar brottslighet och säkerhet.

2 Syfte och frågeställningar

Syftet med denna utvärdering är att undersöka hur förändringar i biblioteksmiljön och i personalens arbetssätt (den så kallad MiLKS modell, Ercin (1)) har påverkat brott och ordningsstörningar samt den upplevda tryggheten hos såväl besökare som personal i Högdalens bibliotek. Genom att jämföra Högdalens situation 2017 och 2020 med ett antal kontrollbibliotek i Stockholms stad (som inte har genomgått dessa åtgärder) kan vi få en förståelse för om dessa åtgärder har haft någon effekt på brott och trygghet.

Först undersökte vi vilken typ av brottslighet och problem med oordning som skedde i Högdalen både rumsligt och över tid. Baserat på en konceptuell modell av biblioteksmiljöerna identifierade vi vilka miljöer i biblioteken som är i störst behov av brottsförebyggande ingripande och hur brottsprevention och trygghet kan förbättras. Vi jämför sedan Högdalens situation före 2017 och efter, när MiLKS modell har tillämpats, med två kontrollbibliotek i Stockholms stad som inte har genomgått dessa åtgärder.

Med hjälp av polisstatistik analyserar vi sedan hur markanvändningen och socio-ekonomiska tillstånd nära biblioteken påverkar brottsnivån i biblioteken och dess omgivning. Med denna analys pekar vi på hur viktigt det är att tänka på rätt lokalisering när man planerar inför ett nytt bibliotek. Slutligen intervjuade vi personalen och frågade besökarna om deras uppfattningar om säkerhet och trygghet på biblioteken, särskilt om deras erfarenheter och upplevelser före och efter införandet av säkerhets- och trygghetsåtgärder som inspirerats av MiLKS modell.

Studiens frågeställningar är följande:

1. Vilka är de vanligast förekommande typerna av brott och incidenter av allmän oordning i bibliotek?
2. Varierar bibliotek i brott och incidenter av allmän oordning rumsligt generellt och över tiden? Finns det skillnader mellan bibliotek?
3. Hur påverkan bibliotekens omgivning brottsnivån? Attraherar dessa miljöer mer brott än andra i staden? Vilken markanvändning och vilka socio-ekonomiska egenskaper nära biblioteken påverkar brottsnivå mest båda i och bibliotekens omgivning?
4. Vilka är personalens upplevelser/erfarenheter och uppfattningar gällande säkerhetsproblemen och trygghet på biblioteken före och efter åtgärderna?
5. Vilka är möjliga användningar av resultat och rekommendationer?

3 Teorier och modeller

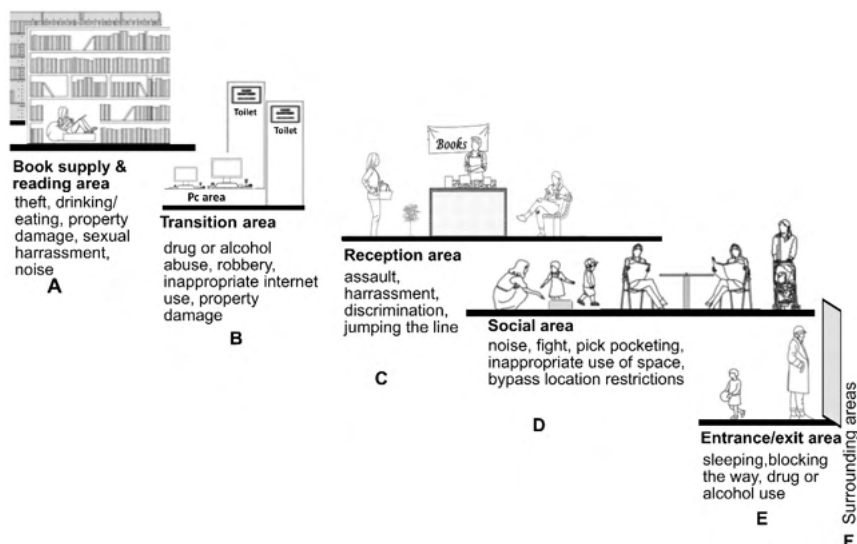
Brottsprevention genom urban design, på engelska *Crime Prevention Through Environmental Design* (CPTED), används som teoriram för analysen i denna studie. Traditionellt, kopplas CPTED till utformning av den fysiska miljön så att brott minskades eller förebyggdes (2). Brott och ordningsproblem som sker i bibliotek anses idag vara beroende av andra mångskaliga förhållanden i den närmaste omgivningen runt biblioteksbyggnaden.

3.1 Brott och rädsla på bibliotek

Antalet brott eller ordningsstörningar på biblioteket är beroende på dess lokalisering i staden men även på dess interna funktioner/förhållanden som bra ljus, design, dörrarnas, fönstrens och trappornas placering, ingångarna, arbetsrutiner, hantering samt personlig träning av personalen så de kan hantera besökare och nödsituationer. Ett biblioteks inre miljö kan delas upp i sex delar som är relevanta ur ett kriminologiskt perspektiv (Figur 1):

- A. *Bokförvaring och plats för läsning* Detta är den huvudsakliga delen av biblioteket som består av hyllor med böcker och annat material. Permeabiliteten kan variera, från restriktivare områden med sällsynta böcker till områden där bord är uppställda för att kunna studera och läsa. Höjden och placeringen av hyllorna kan till exempel, avgöra besökarens möjlighet till övervakning. Andra design- och layoutfunktioner kan ge upphov till territorialitet, till exempel kan man minska konfliktområden genom att kontrollera tillträde för utomstående (3-5). Brott som kan förekomma i detta område är stöld av böcker eller personliga tillhörigheter som datorer eller mobiltelefoner. På grund av att vissa av dessa platser är dolda, ger det anonymitet till sexuella trakasserier och stöld. Förtäring av mat och dryck är förbjuden i detta område men kan ändå förekomma då det sker utom bibliotekariernas och annan personals synhåll. Andra problem som allmän störning som sovande personer och ljud kan vara vanligt förekommande i vissa bibliotek. Faciliteter som har många ingångar/utgångar, särskilt om de är tillgängliga utan att passera en kontroll; döda vinklar och dolda alkover; höga utställningar som täcker besökare, områden kring utställningar med högrisks objekt som är fyllda av folk, är mer sårbara för brott (6).
- B. *Övergångsområde*: Dessa områden utgörs av exempelvis korridorer, trappor och vägar, men de kan också vara funktionella områden som dataområden. Gemensamt för dem är att de i detaljer, längden, bredden, placering, typer av material, inhägnad och design påverkar övergångsområdets säkerhet. I korridorerna finns oftast hinder

placerade på sådana platser som ger möjlighet för kriminella att utföra ett brott och sedan gömma sig (7), inkluderat fickstöld. Dessa platser borde tas hand om då drog- och alkoholmissbrukare kan spendera sin tid där; drog och alkoholmissbruk främjar rån och problem med allmänna ordningar. Utställningsstånd vid hörn och längs med korridorerna hjälper besökare att upptäcka nya böcker och tidningar men samtidigt kan besökarna bli distraherade och som en konsekvens av det samtidigt bli en enklare måltavla för tjuvarna (8).



- A. Bokförvaring och läsområde (Book supply & reading area): Oljud, förtäring av mat, egendomsskador, sexuella trakasserier.
 B. Övergångsområde (Transition area): Drog och alkoholmissbruk, rån, olämplig användning av internet, egendomsskador.
 C. Reception (Reception area): Överfall, trakasserier, diskriminering, trängsel i kön.
 D. Socialt område (Social area): Oljud, slagsmål, ficktjuveri, olämpligt använde av utrymme, kringgå restriktionerna för platsen.
 E. Ingångs-/utgångsområde (Entrance/exit area): Sovande människor, blockering av väg, användning av alkohol och droger.
 F. Omgivande område (Surrounding areas): Skadegörelse, stöld, rån, bråk och våld, användning av alkohol och droger.

Figur 1 – Biblioteksmiljö, brott och ordningsstörning: en konceptuell modell.
 Källa: Ceccato (9).

- C. *Receptionen*: Det är i det här området som kontakten med personalen sker. I många bibliotek är det där böckerna hämtas eller lämnas. Personal finns oftast närvarande och deras receptionsdisk är oftast placerad strategiskt för att främja god bevakning över biblioteket. Här kan personalen bli extra exponerade för möjliga incidenter och konflikter och som kan eskalera till de mest allvarliga fallen av verbala eller fysiska överfall. I synnerhet om personalen inte har tillräcklig träning eller utbildning.
- D. *Sociala området*: Här kan ostrukturerade aktiviteter hända, vilket betyder aktiviteter med varierande ljudnivå under vissa tider. Sociala områden kan vara kaféer,

lekplatser, där föräldrar parkerar sina barnvagnar, berättarområden, scener för presentationer och tal. Det är i dessa områden som egendom och våldsbrott är förväntade att ske men där olämpligt användande av platsen också kan leda till allmän oordning. Tidigare forskning har visat att ett kort avstånd mellan borden i ett café, till exempel, gör det enklare för tjuvar att passera, ta en väska och lämna platsen (10).

- E. *Ingångs-/utgångsområde*: Dessa områden kan vara av många olika slag (trappor, korridorer och dörrar), men en väl fungerande entré tillåter ett flöde av människor både under normala omständigheter och nödsituationer. Användandet av semi-transparenta material och glas i konstruktionen av ingångarna tillåter god solljusbelysning och kan påverka den naturliga övervakningen. Ingångarna är också kopplade till busstationerna och hissarna. De typiska problemen är de som är kopplade till den sociala oordningen, till exempel, människor som sover vid ingångarna eller säljer droger. Forskningen visar att antalet ingångar varierar med storleken på biblioteket, nämligen att fler ingångar ökar flödet av människor och enligt rutinaktivitetsteorin (11), brottsmöjligheter. Fler ingångar till biblioteket kan generera fler brott.
- F. *Omgivande område*: Detta område är synligt från biblioteket inom ett synfält på 50–100 meter från ingångarna till byggnaden. Områden med hög kriminalitet tenderar att påverka brottsligheten på biblioteket och kanske vice versa då Bowers (12) föreslår att det är ett positivt förhållande mellan interna och externa brott i ett område. Bibliotek som är lokaliserade i innerstaden kan vara extra sårbara för brottslighet från den blandade markanvändningen, med barer och restauranger (8, 13). Säkerhetsvakter och bibliotekspersonal har en viktig roll i att föra register över brott och sociala oordningsincidenter i detta gemensamma och allmänna område. Samarbete med grannskapsledare, operatörer av kollektivtrafik och andra viktiga intressenter är oftast väsentligt i hanteringen av de långsiktiga säkerhetsproblemen i bibliotekens omgivande områden.

3.2 Brotts i bibliotek och dess prevention

Bibliotek kan dra till sig olika typer av brott, allt från stöld (14-17), överfall och hot mot bibliotekspersonal och besökare (14, 16, 17), till skada på egendom och vandalism (14, 17, 18).

Andra relevanta säkerhetsproblem i bibliotek som rapporterats i internationell litteratur är till exempel det ökade antalet skolskjutningar och lagstiftning som tillåter människor att bära skjutvapen på universiteten (18), olämplig användning av bibliotekets datorer (som till exempel för att komma åt pornografi), opassande användande av bibliotekets utrymmen (som till exempel för att sova där) eller användande av bibliotekens utrymmen av hemlösa och psykiskt sjuka (17) såväl som oro för värdefulla samlingar och egendomens säkerhet i biblioteket (14, 17).

Bibliotekens design och layout har en viktig roll att spela för deras kriminologiska förhållanden, då till exempel de flesta brotten sker på dolda platser. Tillgång till hissar, trapphus, korridorer (18), utgångar från brandtrappor, invändiga och instängda rum (14, 18). Områden med dålig naturlig övervakning som bakom och mellan bokhyllor, har stor potential för brott (17). Mörka områden och hörn som saknar ordentlig belysning är också säkerhetsmässigt oroväckande områden (14, 17, 18). Vissa områden är kriminogena på grund av vilka aktiviteter de attraherar. Rum med värdefulla samlingar är också sårbara för stölder (14, 17).

Brott i bibliotek sker inte slumpmässigt, varken i tid eller rum. Enligt Simmons (15) sker kriminell aktivitet relaterad till stöld av besökarnas egendom huvudsakligen när personliga värdesaker lämnas utan tillsyn, vilket kan lätt förhindras. I just detta bibliotek inträffade nästan alla stölder under besökarnas rusningstid på eftermiddagen från mitten av oktober till slutet av december och mestadels mellan klockan 15 och 17. Brott tenderar att ske under arbetstid (14, 17, 18) och författarna föreslår mer strikta säkerhetsåtgärder under dessa tider.

Det finns många sätt att förhindra brott och främja säkerheten i biblioteken. Forskningen pekar ut vissa arkitektoniska drag som ökar synligheten och tillgängligheten till bibliotekens utrymmen, vilket automatiskt förbättrar besökarnas och personalens säkerhet. God visuell anslutning och kommunikation mellan servicepunkter (18), god artificiell och naturlig belysning (18) förbättra synligheten genom att ordna om möblerna och använda transparenta väggar/glasväggar för att skapa en visuell koppling med stängda rum (14, 17, 18). För nya biblioteksprojekt finns rekommendationer att placera toaletter nära livliga allmänna platser, vilket skulle reducera risken för dåligt uppförande och att, i äldre bibliotek, placera bibliotekspersonalens arbetsstationer nära dessa områden vilket ”skulle kunna vara den mest kostnadseffektiva lösningen” (17). I nya biblioteksprojekt har det även föreslagits att genom att använda biblioteket för olika aktiviteter och tillåta användarna att vara en del av det, genom att

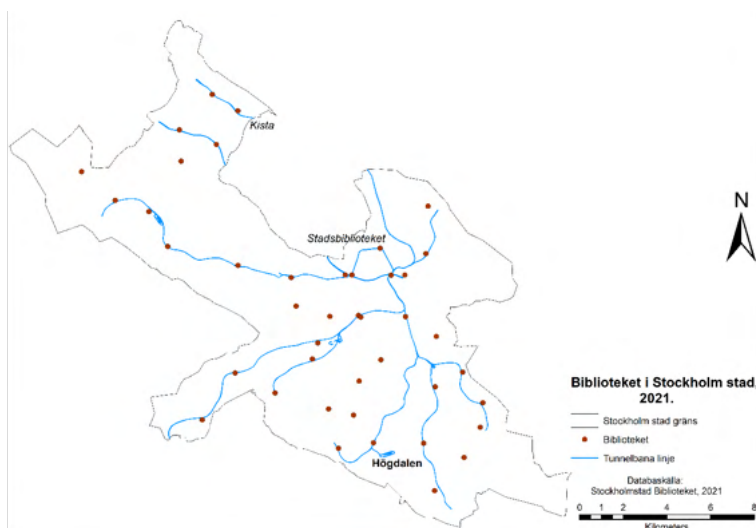
skapa deras kulturella normer, tillåter det ”äganderätt” och förbättrar säkerheten (18). Det finns också kontroversiella förslag som exempelvis att ha ett café som är öppet 24 timmar om dygnet som en strategi till att främja övervakning genom att attrahera ”ett betydande antal besökare under alla timmar, förhindra vandalism och hot” (14).

Utöver förändringar i miljön, föreslår studier att använda ett elektroniskt bokdetekteringssystem vid bibliotekets utgång för att undvika stöld av böcker (16, 17), ha vakter eller bibliotekets personal som cirkulerar runt ofta i biblioteket (15, 17, 18) och användning av övervakningskameror vid viktiga platser i biblioteket och vid de yttre områdena (17, 18). Andra förslag som nämndes i litteraturen till att öka säkerheten var skamstrategier, till exempel, att visa upp bilder på de som har blivit tagna för att ha stulit material från biblioteket och individuell kroppsvisitering (16), särskilt när besökarna lämnar ett område med en värdefull samling (17). För värdefulla material, kontrollerad intagning, begränsad åtkomst till sällsynta material under noggrann uppsikt av bibliotekets personal kompletterat med övervakningskameror komponerar antalet förslag för att också undvika att skada materialet (14, 16, 17).

Förvaltningstaktik och personalutbildning är också viktiga åtgärder för att förhindra brott (17). Ett bibliotek i USA siktar mot att skapa en vapensäker miljö genom att skapa en säkerhetskommitté och utbilda personalen för att kunna agera mot en aktiv skytt (18). På liknande sätt nämner Simmons (15) det viktiga med en pågående kampanj i vilken man uppmanar besökare att aldrig lämna sina värdesaker obevakade och uppmuntra besökare till att be en person som sitter i närheten hålla koll på de personliga värdesakerna tills ägaren av dem återvänder. Forskningen lyfter också fram betydelsen av att registrera brott och säkerhetshändelser, så att den här informationen kan användas till att upptäcka potentiella mönster och hjälpa att definiera strategier för förhindrande av brott (15).

4 Studieområde

Stockholms stad har cirka 40 bibliotek, beroende på hur man räknar, fördelade på sina 13 stadsdelsområden (Figur 2). Vi använder Högdalen som studieområde och två andra som kontrollområde: Stadsbiblioteket och Kista. Stadsbiblioteket är Stockholms största bibliotek och beläget i innerstadsområdena medan Högdalen är det som kallas 'tunnelbanebiblioteket' vilket betyder att det ligger i kommunens periferi längs med transiteringssystem i södra Stockholms stad.



Figur 2 – Studieområdena: Högdalen tillsammans med kontrollbiblioteket (Stadsbibliotek och Kista) i Stockholms stad i relation till tunnelbanesystemet.

Kista bibliotek ligger i ett köpcenter i västra Stockholms stad och är näst största bibliotek i staden med cirka 2000 besökare per dag. Biblioteket ligger i Kista galleria (köpcenter) och invigdes 2014. Utöver lokalisering och storlek skiljer de sig även åt i layout, design och vilka aktiviteter som de främjar, vilket är idealiskt för att testa om den konceptuella modellen kan användas på olika bibliotek i olika stadsdelar och stadssammanhang. Figur 2 illustrerar lokalisering av biblioteken som används i som fallstudier. Högdalen har cirka 600 m² yta tillgänglig för besökare. Biblioteket har en öppen planlösning och de enda stängda områdena är in- och utgång, arbetsrummet och toaletterna. Biblioteket är indelat i boktyper som tidskrifter, barnböcker, skönlitteratur, samhällsvetenskap osv. Det finns bara en mottagning där personalen hjälper allmänheten och den ligger nära dator- och tryckeriområdena.

4.1 Brottsprevention och trygghetsskapande åtgärder på bibliotek med MiLKS modell

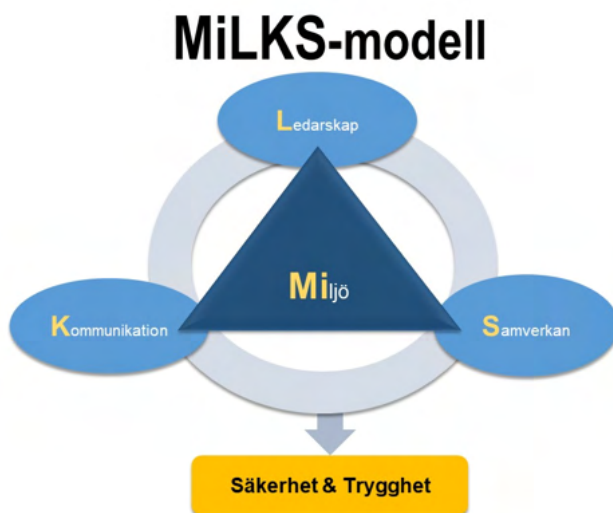
Hösten 2017 startades ett trygghets- och säkerhetsprojekt, där utgångspunkten var att hitta andra metoder och lösningar än väktare och ordningsvakter i Stockholms stadsbiblioteks förebyggande säkerhetsarbete. Ett delmål i projektet var att höja kunskap och kompetens för i första hand SSB:s personal i hur man bemöter besökare och hur man hanterar och agerar i konfliktartade och besvärliga situationer. Andra mål med projektet var att utveckla och förbättra SSB:s rutiner/checklistor/handlingsplaner för hur man ska agera före, under och efter en händelse, exempelvis ordningsstörningar, hot och våld samt nätverks- och relationsbyggande insatser tillsammans med stadsförvaltningarna gentemot hantering av besvärliga besökare på biblioteken. Vid projektets startskede visade det sig att SSB årligen avsätter betydande summor till ordningshållning. För att sköta ordningshållningen på biblioteken nyttjas vanligtvis ordningsvakter och väktare. Insatser av ordningsvakter anses särskilt viktigt initialt vid akuta stökiga situationer. Däremot är åtgärderna med vakter inte en långsiktig lösning för att komma tillrätta med ordningsproblem kopplat till främst unga besökare. Slutmålet med projektet var att reducera antalet ordningsstörande incidenter och få tryggare och säkrare arbetsplatser med tillkommande fortsatta arbeten.

En nuläges- och behovsanalys gällande problematiken runt ordningsstörning, hot och våld på bibliotek togs fram i projektets startskede. Analysen genomfördes under oktober 2017 till januari 2018 med syftet att få en tydligare bild över hur arbetet med trygghets- och säkerhetsfrågor fungerar inom SSB. Målet var att identifiera vilken kunskaps- och kompetensnivå chefer och personal har inom området samt hur rutiner, regler och tillgång till verktyg/hjälpmiddel vid ordningsstörningar, hot och våld fungerar. Som grund för rapporten ligger intervjuer och samtal med enhetschefer, bibliotekspersonalen samt besökare. Det har också gjorts observationer av biblioteken genom biblioteksbesök. Genomgång av arbetsbeskrivningar, handlingsplaner, rutiner och andra viktiga och relevanta dokument har gjorts. Det gjordes även en genomgång av alla inrapporterade incidenter i systemet (IA) från år 2017 kopplat till våld, hot och ordningsstörningar. Projekt som pågick från oktober 2017 fram till och med december 2018 visade på brister och utvecklingsområden inom biblioteksmiljön, ledarskapet, kommunikation, service och bemötande samt samverkan med stadsdelens olika verksamheter och förvaltningar.

4.2 MiLKS modell – Miljö – Ledarskap – Kommunikation – Samverkan

Tillsammans med personalens träning och arbetsmetoder riktade mot besökare är bibliotekens design och effektiv användning av bebyggda miljö väsentliga komponenter för att främja säkerheten och tryggheten i biblioteket. Nedan beskriver vi MiLKS modell (Figur 3).

- **Miljö** eller lokalers utformning och möblers påverkan på uppkomsten av incidenter som ordningsstörning, hot och/eller våld.
- **Ledarskapets** inverkan på trygghets- och säkerhetsarbetet.
- **Kommunikation**, dvs personalens kunskap och förmåga att bemöta och hantera stökiga besökare.
- **Samverkan** mellan aktörer och rutiner, regler och riktlinjer inom trygghets- och säkerhetsområdet.



Figur 3 – MiLKS modell – Miljö – Ledarskap – Kommunikation – Samverkan.

Källa: Ercin (1).

Miljö

Utformning och möblering av majoriteten av bibliotekslokalerna visade sig brista bland annat i överblickbarheten. Biblioteksrummen består idag av många dolda utrymmen, höga hyllor och mörka platser samt zonindelningar som inte fungerar. Projektets nulägesanalys visade att ett sätt att reducera antalet ordningsstörningsincidenter är att göra överträdelserna mer riskabla och svårare att utföra. Detta kan bland annat göras genom att biblioteksrummet utformas på ett annat sätt, med mer anpassade möbler som ger en bättre möjlighet att överblicka lokalen. Från diskarna ska i stort sett hela lokalen kunna övervakas. Det är inte bara överblickbarheten som

är viktig. Hur sittplatser och arbetsstationer är utformade påverkar också möjligheten till trygga och säkra bibliotek. Att lokaler möbleras och utformas på rätt sätt, har inte bara en förebyggande effekt mot ordningsstörning, hot och våld, utan har även förebyggande effekt mot brand, stöld, svinn och skadegörelse. För att skapa riktlinjer och övergripande fastställda lokalutformningsplaner (mallar) bör extern expertis anlitas. Projektet visade också att hänsyn till trygghets- och säkerhetsförebyggande riktlinjer för nybyggnationer, ombyggnationer och renoveringar saknades. Risk och konsekvensanalyser gällande trygghet- och säkerhet vid etablering ska alltid genomföras.

Ledarskapet

I projektet *Säkerhet, trygghet och bemötande* genomfördes intervjuer med bibliotekschefer och personal. Resultatet av detta var att chefer och anställda idag saknade arbetsbeskrivningar och befattningsbeskrivningar. Detta medförde svårigheter i att ibland förstå uppdraget och ansvarsområdet. Projektet visade att enhetschefernas förmåga att ta sig an och lösa svåra uppgifter som rör arbetsmiljön på bibliotek bör stärkas genom fördjupad kunskap inom ett flertal områden så som arbetsmiljöansvar, en arbetstagares ansvar gällande arbetsmiljöfrågor på arbetsplatsen, säkerhetskunskap, rapportering, svåra samtal och hur leder man personalen genom svåra och jobbiga händelser/krishantering.

Under projektet genomfördes ett antal insatser för att stärka ledarskapet i trygghets- och säkerhetsfrågor genom exempelvis utbildning i juridik, – Vad är ett brott? – utbildning i Incidentrapporteringssystemet, ny mall för inrapportering, verktyg, rutiner för ordningsstörning, våld och hot, agera före – under – efter en extraordinär händelse, tydliga checklistor, rutiner och handlingsplaner för ordningsstörningar, våld, hot och trakasserier och bemötandefrågor.

Kommunikation

Nulägesrapporten i projektet visade på en utbredd otrygghetskänsla bland personalgruppen och en obekvämlighetskänsla i att handskas med besvärliga besökare som bryter bibliotekens trivsregler. Personalen känner heller inte sig bekväma med att handskas med socialt utsatta besökare (bostadslösa, missbrukare, EU-migranter mm.). Det personalen oftast medgav under projektets gång var att de inte är rustade med att handskas med ovanstående situationer samt menar att de saknar rätt verktyg. Då alla personer inte har den serviceförmåga som uppfyller biblioteksplanens förväntningar på personalen samt även bemötandepolicyn som finns, sågs ett behov av fortbildning i service och bemötande, kommunikationskunskap och konflikthantering.

Utbildningsinsatserna genomgicks i fyra steg och genomfördes under våren och hösten 2018. Det första utbildningssteget var service och bemötande. Syftet med denna utbildningsinsats var att öka personalens medvetenhet kring deras service och bemötande och vilken inverkan detta har på besökarna. Service och bemötande ska syfta till att personalen utvecklar kunskaper i att bemöta besökarna på ett serviceinriktat sätt samt att tillvarata besökskontakter för att på lång sikt skapa goda relationer. Målet är att personalen genom sin medvetenhet ska kunna bemöta besökare utifrån olika behov samt anpassa sitt bemötande till individuella önskemål och erbjuda bra service och bemötande genom kvalitet i enlighet med Stockholms stadsbibliotek krav på personalens bemötande av besökare.

Steg nummer två och tre i utbildningsinsatserna genomfördes efter varandra och bestod av Kommunikationskunskap och Konflikthantering syftar till att ge personalen en ökad förståelse för hur kommunikationsprocessen fungerar, konflikters komplexitet och deras uppkomst samt en förståelse för hur bemötande, kroppsspråk och språklig kommunikation i olika servicesituationer fungerar och bör fungera. Målet med utbildningsinsatsen är en ökad kunskap och förståelse för kommunikationsprocessen samt konflikters uppkomst ska personalen kunna värdera och ta sig an och tillämpa de framgångsfaktorer och verktyg för att hantera konflikter på ett konstruktivt sätt.

I steg tre i utbildningsinsatsen presenteras en konflikthanteringsmetod som sedan är tänkt att vara den metod som personalen skall tillämpa vid konfliktsituationer. Denna metod är tänkt att personalen ska öva på genom fallstudie som enhetscheferna får tilldelat av instruktör och som sedan ska arbetas. Konflikthanteringsmetoden som presenteras heter *5-stegsmodellen*. Ursprunget till 5-stegsmodellen kommer från fil. dr. George J. "Rhino" Thompson som grundade metoden *Verbal Judo* år 1983 (19) samt *Verbal Judo Institute* i USA. Modellen har fått namnet 5-stegsmodellen och har 5 steg innan personalen bör tillkalla bevakningspersonal. I ruta 1 beskrivs de olika stegen och vad de har för syfte och mål.

Sedan dess har flera utbildningsinstitutioner med fokus på säkerhet och konflikthantering och hantering av besvärliga människor världen över anammat metoden, utbildats i den och även utvecklat och anpassat den för egen verksamhet. I Sverige har Bo Munthe som är specialist inom konflikthantering med drygt 30 års arbetserfarenhet av personlig säkerhet samt mer än 50 års studier av japanska kampformer och självskydd, anpassat det amerikanska systemet av

Verbal Judo till våra svenska förhållanden. I Sverige utvecklades en del av Verbal Judo till en 5-stegsmodell som menar på att man genom 5-steg kan övertyga en besvärlig person att göra som vi vill och samma metod går att använda i en konfliktsituation och metoden används bland annat av bevakningsbranschen (undervisas i väktarutbildningen) samt inom hotellbranschen.

Ruta 1 – 5-stegsmodellen: MiLKS konflikthanteringsmetod

1. **Be artig** – En konversation förs lättare i en situation av vänlighet och artighet.
2. **Ange saksak** – Om åtgärder förklaras undviks missförstånd samtidigt som ett professionellt arbetssätt upprätthålls.
3. **Erbjud alternativ** – I en situation där ett lättare och ett svårare valalternativ erbjuds kommer den tillfrågade personen med större sannolikhet välja det lättare alternativet.
4. **Begär bekräftelse** – Om personen erbjuds möjlighet att framföra alternativ till samarbete finns det en möjlig utväg för situationen att lösas med kommunikation.
5. **Agera** – I sista hand kontaktas ordningsvakt, väktare eller polis i enighet med de rutiner som finns på biblioteket.

Steg nummer fyra i utbildningsinsatsen för bibliotekspersonalen är juridik och har haft till syfte att ge personalen kunskap för att förstå vad ett brott är och öka deras kunskap kring vanligt förekommande brott på biblioteken samt vad personalen ska och kan göra när ett brott förekommit på biblioteket. Och målet är att personalen ska förstå när en incident är ett brott samt vad för typ av brott det är och hur den bör agera därefter. Detta är kopplat till en ökad förståelse för syftet med att följa de framtagna rutiner för ordningsstörningar, hot och våld samt öka deras medvetenhet i värdet av att rapportera i IA och att det görs på rätt sätt samt när en polisanmälan ska göras och personalens skyldigheter kring det.

Under projektets gång har personalen även fått stöd i sitt arbete gällande trygghet, säkerhet och bemötandefrågor. Stöden har varit i form av coaching, biblioteksbesök och svara på frågor rörande ovanstående frågor. Samtal har även först med personalen gällande 5-stegsmodellen. Att besvara frågor och stötta personalen har varit en viktig del i projektet där identifiering av brister och styrkor i utbildningsinsatserna, de framtagna rutinerna kring hot och våld samt personalens arbete med incidentrapporteringen.

Vid projektets startskede där biblioteksbesöken gjordes, var det många gånger brister i personalens synlighet. Detta kunde ibland bero på att personalen bär ”privata” kläder som arbetskläder vilket kan och kunde resultera i att det är svårt att till en början att utskilja vem som är besökare och vem som är personal. Förslag på en enhetlig klädsel bland personalen eller något som ganska tydligt visar att man tillhör en arbetsplats framfördes och grundade sig i att

det i många avseenden har en trygghetsförebyggande effekt. Ett enhetligt klädesplagg som visar att man är anställd rekommenderades. Personalens synlighet och ett tydligt uttryckssätt som beskriver personen som anställd ligger och till grund för att det förstärkta rättsskyddet ska verka och fungera vid hot, våld och förgripelse mot personalen.

Samverkan

Enhetschefernas tillgång till rätta verktyg för ett samverkande arbete med stadsdelens olika verksamheter och förvaltningar var något som de efterfrågade och fann svårigheter i. Enhetscheferna medger att det oftast är svårt och ibland nästan omöjligt att samverka då kontaktvägar kan vara svåra att finna. Under projektets gång fick enhetscheferna en lathund att tillgå vid samverkan. Lathunden innehåller kontaktuppgifter och en processbeskrivning i hur en enhetschef kan komma i kontakt med stadsdelens förvaltningar och verksamheter såsom skolor, fritidsgårdar, fältassistenter, lokala föreningar, medborgarkontor osv. Denna lathund presenterades av cheferna och testades även under ett chefsmöte den 15 juni 2018, den uppskattades och har vid flertalet tillfällen tillämpats, bland annat av Högdalens enheten som beskrivs nedan.

4.3 Trygghetsrenovering i Högdalens bibliotek enligt MiLKS modell

Enligt MiLKS modell påverkar miljö eller lokalers utformning och möbler uppkomsten av incidenter som ordningsstörning, hot och/eller våld. BSK Arkitekter (20) som var med och gjorde omvandlingen av biblioteket berättar att projektets grund var ”överblickbarhet och säkerhet”. Första draget låg i att omvandla entrén mot torget i gatuplan och på så vis förflytta fokus till denna entré i stället för den från Högdalens tunnelbanestation (figur 4). Detta avsnitt är baserat på studie av Hazanov and Elfström (21).

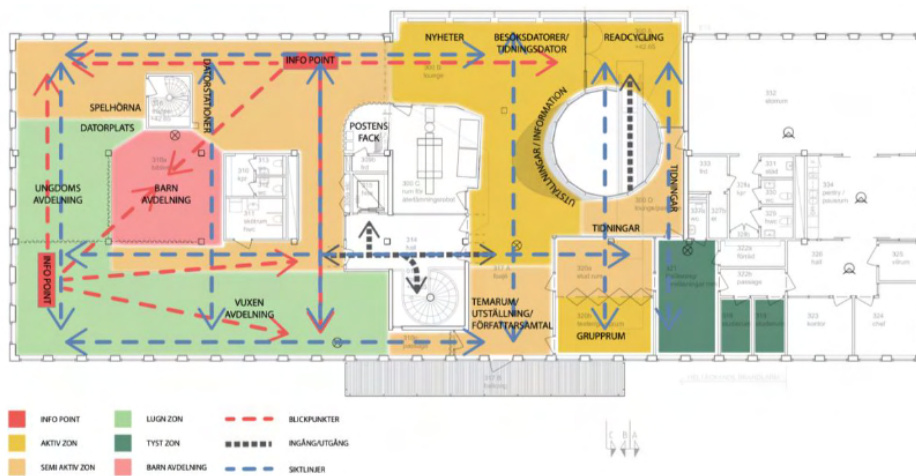
Högdalens lokala tatueringstudio, Salong Betong, fick uppdraget att omvandla entrén och skapade ett konstverk på väggarna som illustrerar Högdalens skyline med inspiration från Alice i Underlandet. Invändigt gjordes en helhetsomvandling, bland annat konstruerades en ny ingång i ett strategiskt läge med syfte att skapa bättre överblickbarhet för både personal och besökare. Den nya ingången ger personalen möjlighet att välkomna alla besökare samt stärka känslan av att alla blir sedda, både för att stärka trivseln och för att minska risken för oönskat beteende. Den mest märkbara omvandlingen handlade dock troligtvis om den nya utformningen och möbleringen i biblioteket. I syfte att skapa avskärmningar och rumslighet skapades bokhyllor i olika höjd och placerades i biblioteket på så sätt att siktlinjer inte hindrades för personalen som

jobbar i de fasta informationspunkterna – exempelvis placerades högre bokhyllor längs väggarna och lägre bokhyllor i de centrala delarna av biblioteket (figur 5).



Figur 4 – Högdalens skyline på väggarna vid entrén mot torget i gatuplan.

Källa: BSK Arkitekter, (20).



Figur 5 – Utformningen av Högdalens bibliotek med hänsyn till blickpunkter, siktlinjer och zonindelning. Källa: BSK Arkitekter, (20).

Figur 5 illustrerar hur biblioteket har utformats för att skapa en tryggare miljö på platsen. Färgerna representerar olika zoner som biblioteket delats upp i: info-point, aktiv zon, semi-aktiv zon, lugn zon, tyst zon och barnavdelning. Biblioteket hade tidigare inte haft tydliga uppdelningar vilket lett till att besökare haft svårt att tyda den rätta användningen av de olika områdena och således använt dem på fel sätt. Ordningsstörningar som uppstått i samband med användning av barnavdelningen var exempelvis när besökande ungdomar inte haft någon tydlig ungdomsavdelning och därför valt att nyttja barnavdelningen som erbjudit en trevlig atmosfär,

något som har i sin tur lett till att ordningsstörningar uppstått i flera fall då föräldrar med barn har befunnit sig i biblioteket och velat utnyttja barnavdelningen för zonens bestämda användning. Vid den nya omvandlingen av biblioteket bestämdes därför att stort fokus skulle läggas på zonindelning och att till exempel ungdomar skulle få en bestämd avdelning med en trevligare atmosfär än vad de tidigare erbjudits. I figuren 5 visas att ungdomsavdelningen placerats i den lugna zonen till vänster om barnavdelningen.

En annan viktig del i omvandlingen av biblioteket illustreras med hjälp av de olika pilarna i figuren som visar blickpunkter, siktlinjer samt ingångar/utgångar. Biblioteket har utformats på ett sätt som medför naturlig övervakning, samt på ett sätt som medför en känsla av att alla blir sedda. Blickpunkter har skapats mot alla ingångar/utgångar, samt mellan de två informationspunkterna för att erbjuda personalen möjlighet att alltid kunna få kontakt med varandra. Därutöver har siktlinjer skapats längs med väggar i biblioteket och rakt igenom alla zoner och avdelningar. Detta har gjorts genom att jobba med bokhyllor i olika höjd och vidare placera de högsta bokhyllorna in mot väggen och de lägsta centralt i biblioteket (figur 6). Förutom att denna utformningsmetod skapat tydliga siktlinjer genom hela biblioteket har det också ökat ljusinsläppet, vilket gjort miljön ljusare och trivsammare.



Figur – 6 (a) visar barnavdelningen efter genomförd trygghetsrenovering. 6 (b) visar barnavdelningen innan genomförd trygghetsrenovering. Källa: BSK Arkitekter, (20).

Under trygghetsrenoveringen på Högdalens bibliotek har *Crime Prevention Through Environmental Design* (CPTED) tillämpats på olika sätt för att öka säkerheten och tryggheten på biblioteket. Stort fokus har bland annat lagts på konceptet övervakning då utgångspunkten för projektet har varit ”överblickbarhet och säkerhet” (20). Detta presenteras också som ett av

effektmålen för bibliotekets renovering: ”En bättre överblickbarhet i lokalen och en lokal som bättre säkerställer besökarens trygghet och säkerhet” (1).

Till att börja med kan, vilket figur 7 visar, förändringen av siktlinjer och blickpunkter lyftas som en bidragande faktor till ökad övervakning inne i biblioteket. Bytet från bokhyllor i endast en höjd till bokhyllor i olika höjder, som placerats på ett bestämt sätt i syfte att inga siktlinjer ska hindras, har genomförts med förhoppningen att uppsikten i lokalen ska förbättras och att dolda utrymmen ska minskas (20). Ett sådant tillvägagångssätt ökar den formella och naturliga övervakningen eftersom både personal och besökare får en ökad uppsikt inne i biblioteket, vilket är ett gemensamt kännetecken för en trygg miljö (22). Blickpunkter mot alla ingångar, utgångar och informationspunkter samt siktlinjer längs med väggar, genom alla zoner och avdelningar är andra åtgärder som kan öka den naturliga övervakningen och känslan av att bli sedd inne i biblioteket. För fler detaljer om renoveringen, se Hazanov and Elfström (21).



Figur 7 – Figur (a) visar hur höjden på bokhyllor reglerats efter genomförd trygghetsrenovering i syfte att inte förhindra siktlinjer och blickpunkter. Figur 7 (b) visar höjden på bokhyllor innan genomförd trygghetsrenovering. Källa: BSK Arkitekter (20).

Ytterligare en förändring som kan förknippas med övervakning är den nya entrédörren som skapats under renoveringen och som placerats på en strategisk plats för att frambringa en bättre överblickbarhet för både personal och besökare (20). Entrédörrens nya placering kan öka antalet människor som har uppsyn över biblioteket och är således ytterligare en åtgärd som tillämpats i syfte att främja den naturliga övervakningen i och kring biblioteket (22). Vidare är ommöbleringen och den harmoniska, mildare färgsättningen inne i biblioteket åtgärder som ska minska antalet dolda och mörka utrymmen samt skapa en ljusare miljö (20). Bibliotekets ljusare

miljö tillsammans med den ökade belysningen har vidare tillämpats med förhoppning att främja övervakningen inne i lokalen. För fler detaljer om renoveringen se Hazanov and Elfström (21).

Territorialitet och aktivitetsstöd är andra designkoncept som kan förknippas med några av renoveringens åtgärder. Främsta syftet med zonindelningen som finns i lokalen idag är att visa var olika aktiviteter skall utföras, samtidigt som den skapats i syfte att minska konfliktytorna mellan olika målgrupper och behov. Zonindelningen har implementerats på biblioteket med förhoppning att tydligare visa vilka aktiviteter som får utföras på de olika avdelningarna samt vilken samtalston som får användas, där målet har varit att flera människor ska kunna vistas på biblioteket samtidigt utan att störa varandra. Åtgärden kan bland annat associeras med territorialitet då tydliga barriärer har skapats mellan avdelningarna som dessutom tilldelats ett tydligt syfte (22). Innan renoveringen förekom bland annat problem med ungdomar som umgicks på platser, vanligtvis i dolda utrymmen, nära eluttag för att ladda mobiler och använda det trådlösa och kostnadsfria nätverket. För att minska problem som är kopplade till ungdomar har eluttagens placering setts över i samband med renoveringen med förväntningen att tydligare kunna visa besökare vad som är tillåtet och inte på de olika avdelningarna.

Zonindelningsåtgärder kan också bidra till att reducera provokationer som kan leda till bråk. En zonindelning av Högdalens bibliotek kan exempelvis bidra till att konflikter mellan olika målgrupper minskar, samt att besökare hittar rätt avdelning efter besökets syfte, vilket kan förknippas med den förstnämnda strategin. En zonindelning skapar även tydliga regler för vad som gäller på olika avdelningar, vilket i sin tur kan minska ursäkter för att begå brott och kan därmed kopplas till den sistnämnda strategin. I trygghetsrenoveringen kan en del åtgärder dessutom förknippas med designkonceptet image/underhåll. Förhoppningen är att målningen som ersatt den tidigare vita väggen vid entrén ska ge besökare en bild och ett första intryck av biblioteket redan vid entrén, vilket således formar bibliotekets image (20). Vidare är förhoppningen att ett önskat beteende ska erhållas redan vid gatunivå för att ytterligare eftersträva en tryggare och säkrare miljö. För fler detaljer om renoveringen, se Hazanov and Elfström (21).

Utbildningsinsatser för Högdalens personal

En stor del i utvecklingsarbetet har handlat om att utbilda bibliotekspersonalen på Högdalens bibliotek i syfte att öka tryggheten och bekvämligheten på arbetsplatsen. Personalen har tidigare berättat att känslor som otrygghet och obekvämlighet har varit återkommande i situationer med

besvärliga besökare som bryter mot bibliotekets trivselregler, liksom i situationer när personalen behövt handskas med besökare som är socialt utsatta – exempelvis bostadslösa, missbrukare och EU-migranter. På grund av detta sågs ett behov av fortbildning i service, bemötande, om kommunikationskunskap och konflikthantering med förhoppningen att ta fram rätt verktyg för hantering av ovannämnda förhållanden. Därtill förtydligades även bibliotekets nödvändiga rutiner och rutinbeskrivningar för hantering av bråklarm samt för kontakt med ordningsvakt, polis eller räddningstjänst vid ordningsstörningar, hot och våld.

Utbildningen delades upp i fyra separata moment. Det första momentet handlade om service och bemötande, vilket genomfördes i syfte att öka personalens medvetenhet inom ämnesområdena samt i syfte att betona den inverkan personalen har på biblioteksbesökare. Utbildningen handlade vidare om att få personalen att utveckla kunskaper om hur besökare bemöts på ett serviceinriktat sätt och hur besökskontakter tillvaratas på lång sikt för att på så vis upprätthålla goda relationer. Målet var att personalen genom denna medvetenhet skulle utveckla förmågor att bemöta besökare utifrån olika behov samt anpassa bemötandet till individuella önskemål och därigenom erbjuda professionell service. Moment två och tre bestod av kommunikationskunskap och konflikthantering, vilket syftade till att ge personalen en ökad förståelse för kommunikationsprocessen, konflikters uppkomst och dess komplexitet samt en ökad förståelse för bemötande, kroppsspråk och språklig kommunikation. En större kunskap och ökad förståelse inom dessa områden förväntas hjälpa personalen att tillämpa verktyg för hantering av konflikter på ett konstruktivt sätt. I samband med det tredje momentet presenterades en konflikthanteringsmetod som är tänkt att användas som grund vid konfliktsituationer. Metoden benämns 5-stegsmodellen (Ruta 1) och syftar till att förändra beteendet hos den person som orsakar, eller har för avsikt att orsaka, en konfliktsituation. Det fjärde och sista momentet av utbildningen gick ut på att tillse personalen kunskap om innebörden av brott, samt kunskap om vanligt förekommande brott på bibliotek. Därjämte presenterades förslag på vad som är lämpliga åtgärder i de fall brott på bibliotek uppträtt. Målet med det fjärde momentet handlade om att ge personalen kunskap om vilka incidenter som får benämnas för brott, vilka typer av brott som finns och därtill vilka åtgärder som bör vidtas efter ett brott har förekommit.

Implementering av MiLKS modell i Högdalen

Tabell 1 visar implementeringsförloppet av MiLKS modell i Högdalen från januari 2017 till december 2020. Högdalen 2017 registrerade 160 händelser med allmän ordning eller brott som stöld, bråk eller skadegörelse. Högdalens bibliotek stängdes för ombyggnad från 7 oktober till 29 december 2019 och återinvigdes 11 januari. Covid-19 restriktioner är på plats, biblioteket är öppet men med begränsade öppettider och stolar tas bort. Tidigare har biblioteket bestått av flera dolda och mörka utrymmen samt upplevts som rörigt, gammalt och trångt.

Tabell 1 - Implementeringsförlopp av MiLKS modell i Högdalen.

	2017	2018	2019	2020
Januari				Återinvigning av biblioteket 11 januari
Februari	2017-02-28 Biblioteket stänger på grund av ordning, slagsmål	Ny chef för biblioteket tar över		
Mars		Bibliotekspersonal deltar i en kurs som en del av MiLKS-modellen		
April				Covid-19 – biblioteket är öppet men begränsad öppettid, stolar tas bort.
Maj				Många bibliotek och andra funktioner stänger, flera som kommer till Högdalen
Juni-Sept				
Oktober	MiLKS modell - Miljö - Ledarskap – Kommunikation – Samverkan		Högdalens bibliotek stänger för ombyggnad (CPTED-baserad renovering) från 7 oktober till 29 december	
November				
December		Slutrapport av projektet i Högdalen presenteras för chef		

I flera fall har de dolda utrymmena använts som gömställen för missbrukare och ungdomsgång som stört ordningen samt använt platsen av fel anledningar. Många bibliotek och andra offentliga funktioner i närheten stängdes, exempelvis kommer flera till Högdalen för kopiering av material. Med denna studie hade vi förväntningar på att se tecken på förändring: brotten ordningsstörning, stöld och skadegörelse som är de vanligaste brotten som förekommer på biblioteken skulle minska. Bemötande av besökarna skulle förbättras samtidigt som personalen skulle bli bättre på att hantera olika typer av incidenter på biblioteken. Biblioteksmiljön skulle upplevas av besökarna som tryggare och trevligare efter åtgärderna, med färre problem. En pilotstudie i Stockholm som genomfördes 2019 hade redan visat att en förändring i biblioteksmiljön och personalens arbetssätt hade minskat antalet brott och andra otrygghetsskapande händelser.

5 Data och metoder

5.1 Data

Vi använder flera databaser och metoder, från statistiska rumsliga analyser till intervjuer med personalen och enkätundersökning med hjälp av besökare som beskrivs nedan:

- a) **Incidentrapporteringssystem (IA):** Data som används i denna forskning har samlats in av bibliotekets anställda mellan 2017 och 2020. Systemet heter incidentrapporteringssystem IA och är kommunens incidentrapporteringssystem. Uppgifterna är en samling av de händelser som sker i biblioteket, några relaterade till brott och ordningsstörningar (datum, tid, händelse titel, fritext/händelsebeskrivning) och andra, rutinmässigt händelser (drift). Vi exkluderar rutinmässigt händelser, som till exempel fel på hissen, trasiga fönster mm.
- b) **Antal besökare efter öppettider:** Antal besökare efter öppettider 2020 tillhandahållet av biblioteken.
- a) **Planritningar över biblioteken:** Planritningar över bibliotekens olika våningsplan inklusive namn och koder för de ingående utrymmena. Tre forskare registrerade incidenterna som hittades i bibliotekens databas. En fjärdedel av händelserna som exkluderades från analysen eftersom de inte var brott eller händelser av allmänt störande, såsom olyckor och dåligt fungerande hissar. Databasen klassificerades oberoende två gånger av forskarna och jämfördes sedan för att testa om kodningens tillförlitlighet, med en slutlig tillförlitlighet på 78,6 %. Händelserna klassificerades i fyra huvudkategorier:
 - Allmän störning: olämplig användning av utrymmet, sova i biblioteket, oljud, lukt.
 - Skadegörelse: Skador på byggnaden eller föremål i biblioteket.
 - Våld, bråk, aggression: All form av fysisk eller verbal aggression mot andra användare eller anställda. Vi inkluderar sedan även sexuella trakasserier och sexualbrott.
 - Brott mot privat egendom: egendomsbrott, dvs stöld, rån eller hacka.
- b) **Data från fältet:** Data som samlats in genom inspektioner på fältet vid en serie besök på biblioteken i särskilda miljöer som är mest utsatta för brott och incidenter med offentliga störningar. Vi har använt ett *fältarbetsprotokoll* (23) som förlitar sig på brottsprevention genom principer för urban design (CPTED – Crime Prevention Through Environmental Design) och som tidigare har använts för att samla in data på plats i tunnelbanestationer, köpcentrum och parker. Fältarbets information jämförs

senare med andra datakällor och kartläggs med hjälp av CAD - Computer-Aided Design och det handlar om digitalt baserad design och skapande av tekniska ritningar som bland annat används inom konstruktion och stadsplanering. Vi tog också bilden av Högdalens bibliotek samt de kontrollbiblioteken: Stadsbibliotek och Kista bibliotek.

- c) **Polisregistrerade brott:** Samtliga utomhusbrott, avslutade ärenden för tidsintervallet januari 2019–december 2020, som har rapporterats till Polismyndigheten i Stockholm. Information bestod av X- och Y-koordinater, tidsstämpel och typ av brott inkluderades i denna datauppsättning. I den här analysen har vi uteslutit ekonomiska brott, trafikolyckor och alla typer av brott som kategoriseras som inomhus brott från datasetet.
- d) **Markanvändningsdata:** Med hjälp av Open street maps och Open Data Portal of Stockholm city valde vi ett antal markanvändningsvariabler associerade med särskilda kriminogena förhållanden och/eller social kontroll i ett område som exempelvis barer, placeringen av stationer (Transportnav), busshållplatser, grönområden/parker, gymnasieskolor och bankomater. Vi använde GIS – Geografiska Information System för att kunna kartera och analysera brottsdata i relation till socio-demografiska data och markanvändningen i närheten av biblioteken (50 meter buffert).
- e) **Demografiska och socioekonomiska data:** Data från SCB erhöles för att skapa variabler om invånare, hyresrätter, lägenheter, enfamiljshus, unga män (ålder 15–24), hushållens sammansättning och medelinkomst per DeSO.
- f) **Intervjuer med personalen:** På biblioteken genomfördes intervjuerna med 6 personer mellan maj och juli 2021. Intervjuerna var semistrukturerade och innehöll öppna frågor för att ge respondenterna en chans att formulera sina egna svar och uppfattningar om ämnet. Personalens upplevda säkerhet på biblioteken mättes genom att ställa ett antal frågor om: (a) personalens erfarenheter av bibliotekets miljö; (b) personalens uppfattning om de vanligaste problemen på biblioteket; (c) personalens personliga erfarenheter av problem som uppstått på biblioteket; (d) Personalens syn på säkerhetsupplevelsen i dag jämfört med säkerhetserfarenheten för tre år sedan. (e) arbetssätt och rutiner på biblioteken. På grund av den rådande världssituationen med covid-19 har alla intervjuer genomförts digitalt. Inspelning och transkription av intervjuerna användes i studien för att uppnå autenticitet.
- g) **Enkätsbesökare:** Vi frågade besökare hur de upplever trygghet i Högdalen före och efter de åtgärder som implementerades efter 2017. Hälften genomfördes via internet i maj och juni och resten ansikte mot ansikte i oktober och november, totalt 112 intervjuer. Av 112 personer besvarade 68 % enkäten via sociala medier och 32 % via en

pappersenkät. Av de 109 personerna som besvarade frågan, identifierar sig själva 64 % som kvinnor, 33 % som män, 2 % vill ej ange och 1 % som icke binär. 3 % besvarade inte frågan. Av de 109 personerna som besvarade frågan, svarade 1 % att de är i åldersgruppen ”Under 15”, 14 % i åldersgruppen 15–30, 50 % i åldersgruppen 31–50, 17 % i åldersgruppen 51–64 och 18 % i åldersgruppen 65+. 3 % besvarade inte frågan. Av de 109 personerna som besvarade frågan, svarade 6 % att de ej har komplett grundskola, eller motsvarande, 29 % svarade att de har en avslutad gymnasieutbildning eller motsvarande och 65 % svarade att de har en universitetsutbildning eller motsvarande. 3 % besvarade inte frågan. Av 91 personer som besvarade frågan bor 73 % i Högdalen och 27% bor inte i Högdalen. 19 % besvarade inte frågan. Av 108 personer som besvarade frågan besökte 4 % biblioteket varje dag, 15 % flera gånger i veckan, 17 % en gång i veckan, 41 % en gång i månaden och 24 % mer sällan. 4 % besvarade inte frågan. Av 110 personer som besvarade frågan besökte 64 % för första gången biblioteket innan 2017, 4 % 2017, 8 % 2018, 10 % 2019, 5 % 2020 och 9 % 2021. 2 % besvarade inte frågan. Av 110 personer som besvarade frågan besökte 36 % biblioteket på morgonen men även efter klockan 12. 64 % besökte biblioteket bara efter klockan 12. 2 % besvarade inte frågan. Enkätfrågan kan göras tillgänglig på begäran.

5.2 Metoder

Temporala och rumsliga analyser

Vi kodade om alla händelsebeskrivningsdata som pågått mellan 2017 och 2020 (Tabell 2) eftersom där fanns flera fall med 2–3 händelser registrerade som ett fall. Med flera kalkylblad har vi kodat händelserna baserade på deras datum, tid, händelsetitel, effektförlopp för Högdalen och de två kontrollbiblioteken: Stadsbiblioteket och Kista. Några av dessa koder har aggregerats (till exempel, i början har olika koder för platser använts) flera gånger och visas enligt bilderna i sektion ”resultaten” som visas både i antal och procent.

Planritningar användes för att skapa en tredimensionell modell av byggnaden med en relativt låg detaljnivå. Varje våning ansågs vara ett separat lager förenat med begränsade tillträdeskorridorer eller vägar (hissar och trappor) som också kunde visualiseras tillsammans och ligga till grund för analys. Sedan var nästa steg att fylla denna modell i CAD med händelsebeskrivningsdata som pågått mellan 2017 och 2020 med hjälp av procentsatser för de tre biblioteken. Vi har också analyserat händelsebeskrivningsdata med kalkylblad och grafer över tid, dvs dagstimmar, veckodagar och månader. Med hjälp av antal besökare efter öppettider

2020 tillhandahållet av biblioteken har vi beräknat den kvoten av antal händelserna per antal besökare per månad.

Tabell 2 – Kodlista för händelsebeskrivningsdata mellan 2017 och 2020.

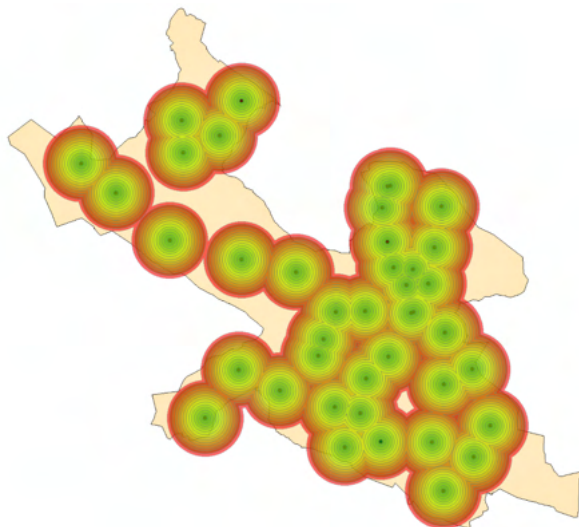
Händelserna	Platskoder	Platskoder i kontrollen
SD – Samhällsstörning	0. Inget angivet	1. Hiss
SD-N – Oljud, buller	1. Barnområde	2. Trappor
SD-S – Sova på offentlig plats	2. Trappor	3. Entré Tunnelbana
SD-O – Dåligt lukt	3. Tunnelbaneentré	4. Barnområde
SD-E – et al: andra situationer (ex: att inte lyda order, inte vill lämna)	4. Toalett	5. Informationsdisk
SD-P – Olämplig användning rum (ex: rök på toaletten, blockera vägen mm)	5. Utskriftsområde	6. Geografihörna
D – Skador på egendom (t.ex. gör sönder saker, skriva på/riva isär böckerna)	6. Lounge/Datorområde	7. Hängare
T – Stöld (när personen inte är närvarande)	7. Hiss	8. Datorområde
R – Rån (när personen är närvarande)	8. Hörn	9. Studierum
P – Fickstöld	9. Informationsdisk	10. Plats ej specificerad
UI – Under påverkan (droger, alkohol)	10. Geografihörnan	11. Vuxenavdelning
A – Aggression	11. Bokhyllor (ej specificerat var)	12. Ungdomssektionen
A-V (verbal), A-Z (visuell), A-P (fysisk)		13. Entré gatuplan
AS – Sexuell aggression/gripande		14. Deckarhörna
AS-V, AS-Z, AS-P		15. Entré biblioteksnivå
		16. Balkong

Före och efter analysen

Vi sedan jämförde totala antalet incidenter på Högdalens bibliotek före 2017 och efter, när MiLKS-modell har tillämpats, med två kontrollbibliotek i Stockholms stad som inte hade genomgått dessa förändringar. Kista och Stadsbibliotekets bibliotek har valts som kontroller. Lokaliseringsmässigt liknar Kista Högdalen (nära tunnelbanan) men ligger i en annan del av Stockholm; medan Stadsbiblioteket ligger centralt och är mycket större än Högdalens bibliotek både i storlek och antalet av besökare. Vi använde kalkylblad och ANOVA-analys ('fixed effects') i SPSS för att testa möjliga skillnaderna på effekten av åtgärderna i Högdalen på brottsnivå och/eller trygghet hos besökarna jämförde med andra bibliotek (oktober 2017 används som tidsreferens). Vi hade planerat att jämföra Högdalen med ett flertal andra kontroller bibliotek men inte alla dessa hade en bra datakvalitet vad gäller registrerat brott eller ordningsstörningar, därför begränsades vår analys till Kistas bibliotek och Stadsbibliotekets. Notera att sedan mars 2020 har pandemirestriktioner begränsat antalet besökare på alla bibliotek i Stockholms stad.

Bibliotekens omgivning

Platskvoter för brottslighet används för att kunna jämföra brottsstrukturer (polisregistrerade brott, samtliga utomhusbrott 2019–2020) över geografiska platser och för att undersöka den roll som olika typer av markanvändning och socioekonomiska egenskaper har i brottsprofileringen av ett område där biblioteken ligger. Beräkningen av LQC går enligt den följande ekvationen $LQC = (\text{totalt brottslighet inom zonområde/ringar}) / (\text{totalt brottslighet inom studieområde})$. I vårt fall, har vi beräknat Platskvoter för brottslighet (LQC) för att förstå hur bibliotekens omgivning såg ut, hur kriminogenisk den var och hur den attraherar brott. Ett värde större än 3,0 betyder en stark brottsattraktion. Det första steget vi tog var att geokoda alla bibliotek som vi hade antalet besökare på (Figur 8).



Figur 8 – Platskvoter för brottslighet - euklidiskt avstånd från biblioteken (från 50 meter upp till 1707 meter), samtliga polisregistrerade utomhusbrott, 2019–2020.

Vi använde platsen för biblioteken för att beräkna alla brott inom olika avstånd (från 50 meter upp till 1707 meter enligt Groff, 2011) och euklidiskt avstånd för att beräkna LQC, ett mått som introducerats inom kriminologin av Brantingham och Brantingham (1998) och som tidigare använts inom regional planering och regional ekonomi som ett mått för att identifiera relativ lokal ekonomisk aktivitet. En annan studie i detta område var den av Groff (2011) som har bevisat värdet av ett sådant mått när man analyserar attraktionen av brott i ett område i relation till markanvändning. Detta mått användes för alla bibliotek och för alla brott.

Med hjälp av polisregistrerade brott (2018–2020), Geografiska Information System (GIS) och linjär regressionsanalys, som beräknas med hjälp av OLS-metoden (Ordinary Least Squares) har vi analyserat hur markanvändningen och socio-ekonomiska tillstånd nära alla de 40 biblioteken påverkar brottsnivån i biblioteken och inom bibliotekens omgivning. Vi undersökte också sambandet mellan brott på avstånd upp till 50 meter från biblioteken och den markanvändning och socioekonomiska/demografiska egenskaper av dessa områden. Den beroende variabeln är antalet av brott per 100 000 biblioteksbesökare inom en radie på 50 meter runt varje biblioteks centralpunkt. De undersökta oberoende variablerna för markanvändning var barer och restauranger eller andra alkoholförsäljningsanläggningar (exklusive Systembolaget), parker, busshållplatser, transportstationer, bankomater och gymnasieskolor. Markanvändningsvariablerna beräknades som dummyvariabel (0- ingen markanvändning närvarande, 1- minst en markanvändning närvarande). Socioekonomiska variabler som vi ansåg vara relevanta enligt de kriminologiska teorierna var ensamhushåll, medelinkomst, hyresbostäder, ung manlig befolkning (15–24 år) samt ett möte på centralitet. Pearson korrelationskoefficient användes för att ta bort variabel som var hög korrelerad och potentiellt skulle bidra till multikollinearitet. Vi identifierade vilka anläggningar (busshållplatser, barer, skolor) eller andra former av markanvändning påverkar säkerhet och trygghet på biblioteken. Dessa resultat visar hur viktigt det är att tänka på lokalisering och kontext när man planerar inför ett nytt bibliotek.

Slutligen intervjuade vi personalen (N=6) och frågade besökarna (N=112) om deras uppfattningar om säkerhet och trygghet på biblioteken, särskilt om deras erfarenheter och upplevelser före och efter implementering av säkerhets- och trygghetsåtgärder. Notera att personalen hade någon kunskap angående den brottsförebyggande insats som undersöktes. Besökare som deltog i enkätundersökningen saknade denna kunskap. Fördelen med både intervjuer med personalen och enkät med besökare är att förse oss oberoende utvärderingar från två viktiga grupper som använder biblioteket. Vi analyserar materialen från intervjuer baserad på personalens erfarenheter av bibliotekets miljö; personalens uppfattning om de vanligaste problemen på biblioteket; personalens personliga erfarenheter av problem som uppstått på biblioteket; personalens syn på trygghetsupplevelsen idag jämfört med erfarenheten för tre år sedan och deras arbetssätt och rutiner på biblioteken. Eftersom intervjuerna var av semistrukturerad karaktär formulerades öppna frågor vilket i sin tur skapade möjlighet till följdfrågor samt mer djupgående diskussioner. Intervjufrågorna utformades med viss struktur, men ledande frågor och alltför specifika svar undveks i syfte att ge respondenterna chans att

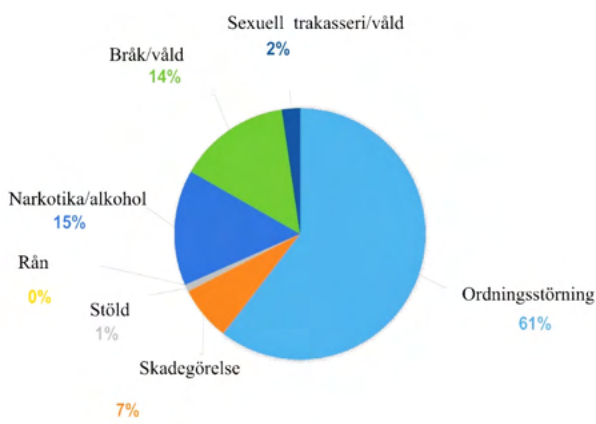
formulera egna svar och uppfattningar kring ämnet samt i syfte att öppna upp för egna tankar och idéer. Frågorna formulerades på ett sådant sätt att ordningsföljden enkelt kunde ändras under intervjuernas gång för att ytterligare skapa flexibla och kvalitativa intervjuer vilket bedömdes betydelsefullt för den här studien. Inspelning och transkribering av intervjuer var tidskrävande och resulterar i stora mängder material som analyseras tillsammans med andra resultaten och i relation till våra forskningsfrågor. Notera att vi genomfört intervjuer enbart med Högdalens personal.

Enkäten har delvis genomförts via internet och ungefär 30 procent i pappersformat vid biblioteken. Vi har analyserat sambandet mellan olika individegenskaper och deras upplevda trygghet idag och för tre år sedan. Besökarens upplevda trygghet vid Högdalens bibliotek mättes genom att en rad frågor ställdes kring: (a) besökarens upplevelser av bibliotekets miljö; (b) besökarens uppfattning om de mest förekommande problemen på biblioteket; (c) besökarnas personliga upplevelser av problem på biblioteket; (d) besökarens åsikter om trygghetsupplevelsen idag i jämförelse med trygghetsupplevelsen för tre år sedan. Med stöd av våra forskningsfrågor har vi analyserat de 112 svaren med kalkylblad och den statistiska programdatabasen. Vi frågade besökare hur de upplevde trygghet i Högdalen före och efter de åtgärder som implementerades efter 2017. Av de 109 personerna som besvarade frågan svarade 65 % att de har en universitetsutbildning eller motsvarande; 66 % identifierar sig själva som kvinnor, 33 % som män och 1 % som icke binär; 50 % är i åldersgruppen 31–50, 35 % är i åldersgruppen 51 och äldre och 15 % är under 30 år. De flesta bor i Högdalen och majoriteten besöker biblioteket en gång i månaden eller mer sällan, ofta på eftermiddagen. I syfte att skydda biblioteksbesökarens och personalens intressen har respondenterna garanterats anonymitet vid publicering av dokument som är kopplade till studien. Inga olämpliga intrång har gjorts i samband med intervjuerna och enkätundersökningen då deltagandet alltid varit frivilligt och inga obligatoriska svar har krävts vid besvarandet av frågorna. Svaren från enkäten och intervjuerna har hanterats konfidentiellt och således inte delats med andra respondenter eller personer utanför studien för att skydda deltagarna ytterligare. Rättvis och lika behandling av deltagarna har också beaktats under studien genom att enkäten och intervjufrågorna har en sådan utformning att alla personers intressen representeras och inga grupper exkluderas.

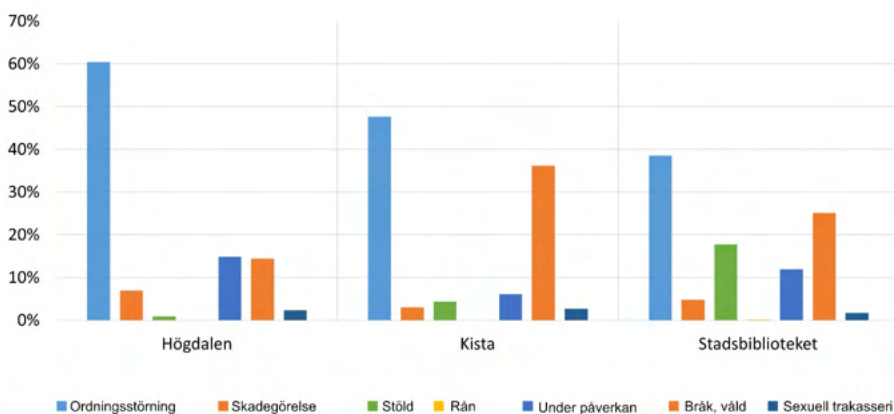
6 Resultat

6.1 Vilka brott förekommer och när sker de?

Högdalen lockar till sig en mängd olika händelser, från ordningsstörningar till, mer sällan, bråk, hot och våld (Figur 9). I Högdalens bibliotek rapporterades 296 händelser från januari 2017 till december 2020; 61 procent är ordningsstörning, 15 procent anmäler personer under påverkan (alkohol eller droger), 14 procent är aggression/våld följt av 7 procent skadegörelse, 2 procent sexuellt trakasserier och mindre än 1 procent stöld och några enstaka fall av rån. Figur 9 (a).



Figur 9 (a) – Brotts och ordningsstörningar i Högdalens bibliotek 2017–2020.



(b)

Figur 10 – Brotts och ordningsstörningar i Högdalens bibliotek 2017–2020.

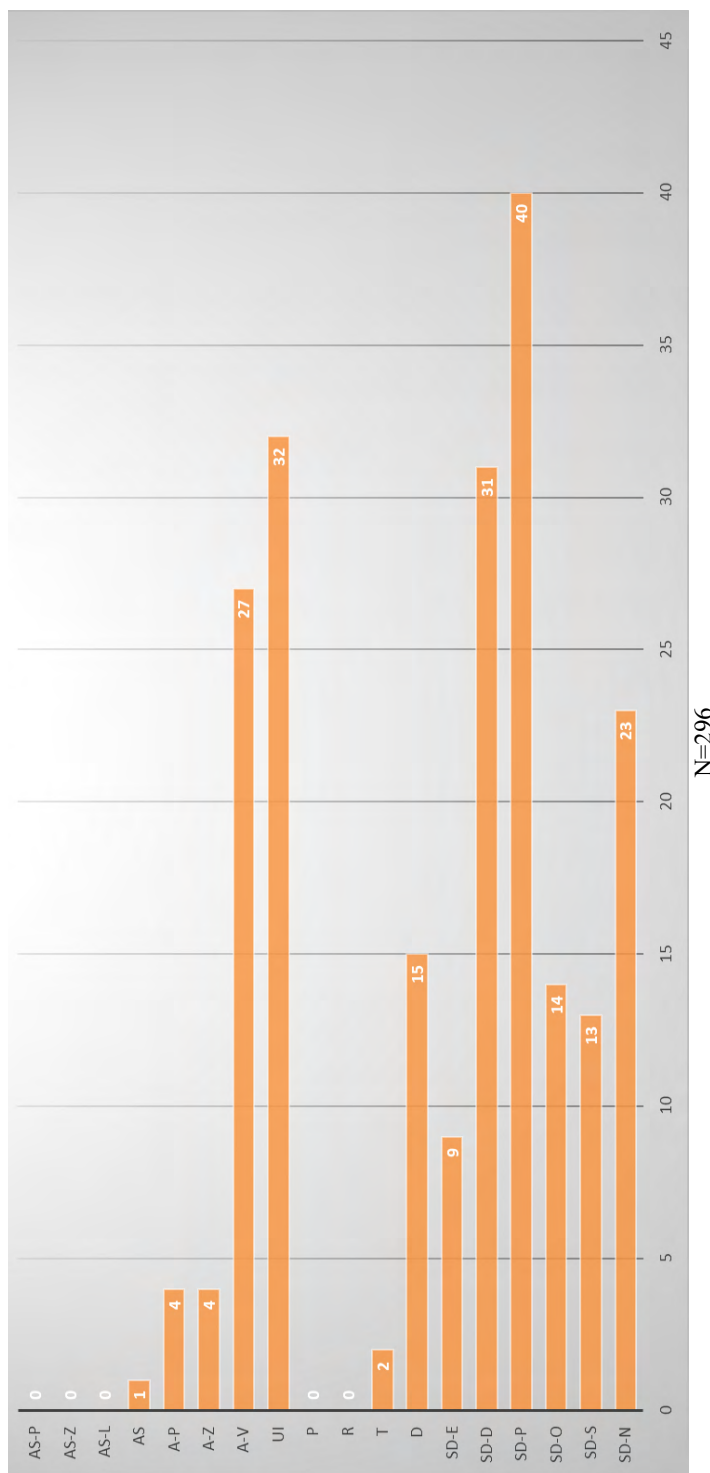
Ordningsstörning består av högt ljud/buller, personer som sover i biblioteket, dålig lukt, personer som inte lyder uppmaningar eller inte vill lämna biblioteket och olämplig användning

av utrymmet. **Skadegörelse** här inkluderar händelser där individer har kissat på golvet, haft sönder saker, skrivit i/rivit isär böcker medan **Stöld** är när personer som inte är på plats vid sina saker blir bestulna på mobil, dator, väska, mm. **Rån** är när personen är vid sina tillhörigheter blir rånade på dem. **Under påverkan** består av fall där besökare använder droger och/eller alkohol i biblioteket eller kommer dit redan påverkad av dessa substanser. **Bråk, våld och trakasseri**, inkluderar bråk, hot och verbal, visuell, fysisk samt sexuell trakasseri/onani.

Trots att ordningsstörningar och skadegörelse och 'under påverkan' (alkohol och/eller droger) är de vanligast registrerade händelserna både i Högdalen och kontrollbiblioteket, har bråk och våld varit mera dominerande händelser i Kista och vid Stadsbiblioteket Odenplan än i Högdalen (Figur 10). Markanvändningen samt de socioekonomiska och kriminogena egenskaperna där dessa biblioteket ligger påverkar antalet brott och ordningsstörningar, se sektion 6.2 för vidare analys.

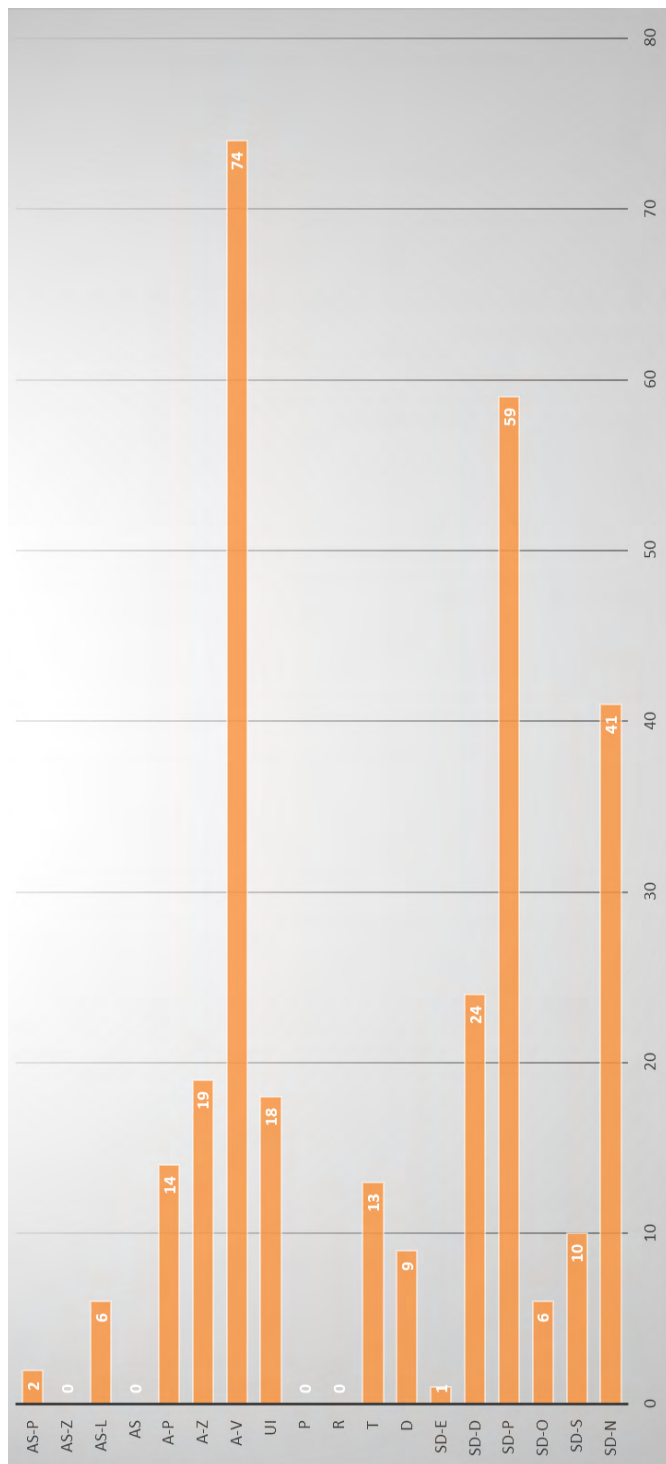
Vi har organiserat dessa händelser i mera detaljerade grupper (Figur 11) för att bättre kunna identifiera skillnaderna mellan Högdalen och kontrollbiblioteket Kista och Stadsbiblioteket.

Det kan finnas stora skillnader vad gäller det temporala mönstret på händelserna (Figur 12). Skadegörelse, till exempel, sker främst på eftermiddagen och oftare mellan klockan 16 och 18 än under resten av dagen. Torsdag är dagen med fler skadegörelse registrerade på dessa bibliotek. Högdalen har ingen skadegörelse anmäld på lördagar, medan Stadsbibliotek inte har någon skadegörelse registrerad på söndagar. I Högdalen sker skadegörelse mest under årets första månader (januari, mars, april och maj), medan Stadsbiblioteket når sin topp för dessa händelser i februari och oktober.



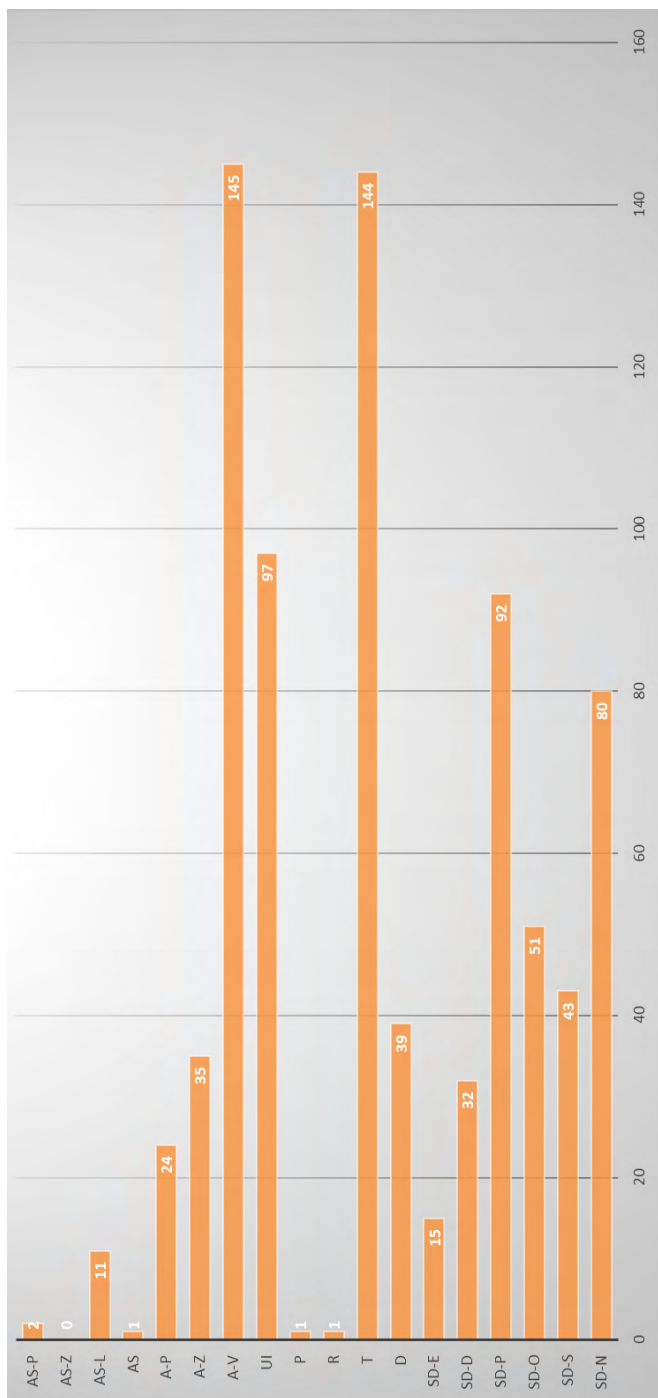
Figur 11 (a) – Brott och ordningsstörning i Högdalens bibliotek 2017–2020.

SD - Ordningsstörning, SD-N – Höga ljud/buller, SD-S – personen sover, SD-O – Dåligt lukt, SD-E - et al: andra störningar (ex: inte lyder order, vill inte lämna), SD-P - Olämplig användning av utrymnet (ex: röker på toaletten, sitta i bannrummet, blockera vägen mm), **D – Skadegörelse** (ex: kissa på golvet, sönder saker, skriva/riva isär böckerna), **T – Stöld** (när personen inte är närvarande), **R - Rån** (när personen är närvarande), **P - Pick Pocket**, **UI - Under påverkan (använder droger, alkohol)**, **A – Bråk, våld och trakasserier**, **AV (verbal)**, **AZ (visuell)**, **AP (fysisk)**, **AS - Sexuell trakasserier/onani**, **AS-V, AS-Z, AS-P.**



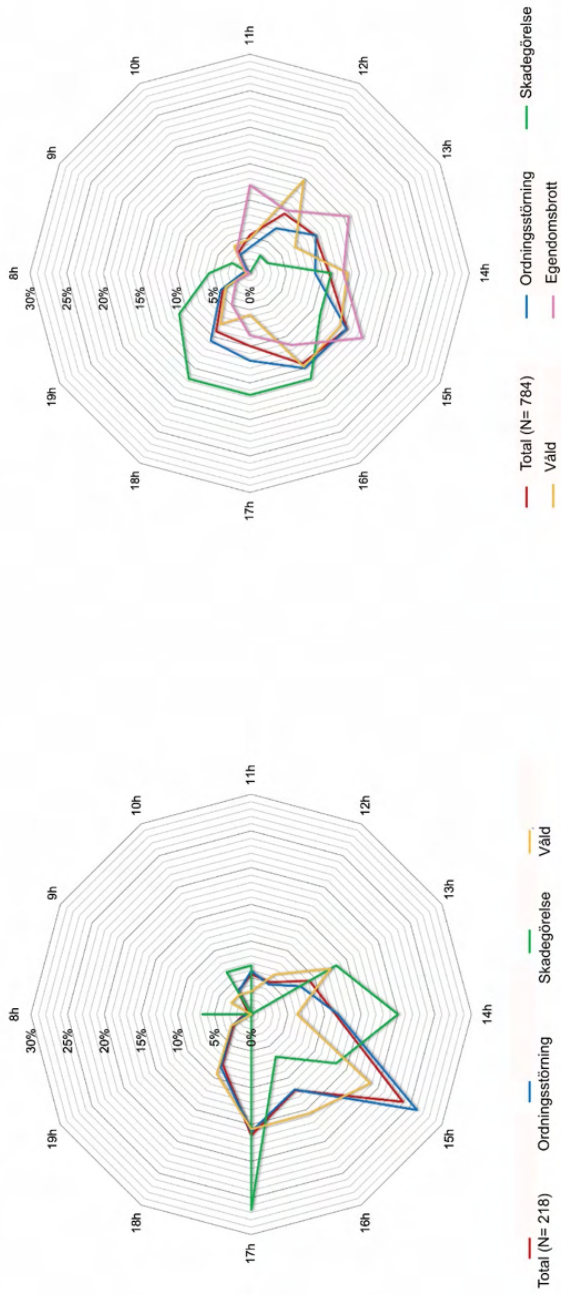
Figur 11(b) – Brott och ordningsstörning i Kista bibliotek 2017–2020.

SD - Ordningsstörning, SD-N – Höga ljud/Buller, SD-S – personen sover, SD-O – Dåligt lukt, SD-E - et al: andra störningar (ex: inte lyder order, vill inte lämna), SD-P - Olämplig användning av utrymmet (ex: röker på toaletten, sitta i barnrummet, blockera vägen mm), **D – Skadegörelse** (ex: kissa på golvet, sönder saker, skriva/riva isär böckerna), **T – Stöld** (när personen inte är närvarande), **R - Rån** (när personen är närvarande), **P - Pick Pocket**, **UI - Under påverkan** (använder droger, alkohol), **A – Bråk, våld och trakasserier**, **AV** (verbal), **AZ** (visuell), **AP** (fysisk), **AS - Sexuell trakasserier/onani**, **AS-V**, **AS-Z**, **AS-P**.



Figur 11(c) – Brott och ordningsstörning i Stadsbiblioteket 2017–2020.

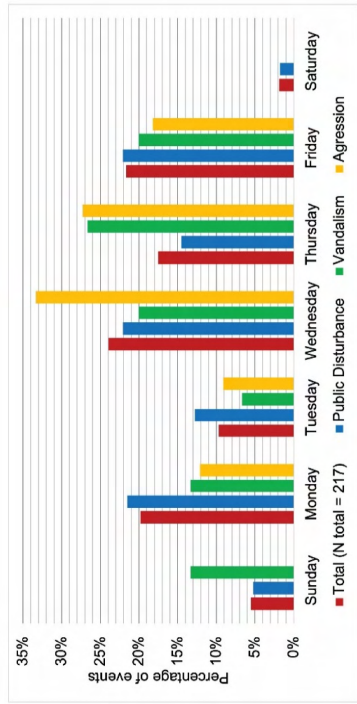
SD - Ordningsstörning, SD-N – Höga ljud/Buller, SD-S – personen sover, SD-O – Dåligt lukt, SD-E - et al: andra störningar (ex: inte lyder order, vill inte lämna), SD-P - Olämplig användning av utrymnet (ex: röker på toaletten, sitta i barnrummet, blockera vägen mm), **D – Skadegörelse** (ex: kissa på golvet, sönder saker, skriva/riva isär böckerna), **T – Stöld** (när personen inte är närvarande), **R - Rån** (när personen är närvarande), P - Pick Pocket, UI - Under påverkan (använder droger, alkohol), **A – Bråk, våld och trakasserier**, AV (verbal), AZ (visuell), AP (fysisk), AS - Sexuell trakasserier/onani, AS-V, AS-Z, AS-P.



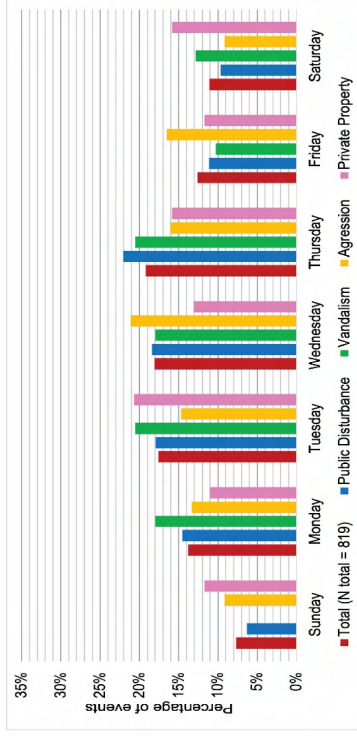
(a)

(b)

Figur 12 – (a) Brott och ordningsstörning i Högdalens bibliotek – från 08:00 till 19:00, 2017–2019.
 (b) Brott och ordningsstörning i Stadsbiblioteket – från 08:00 till 19:00, 2017–2019.
 Tidsinformation saknas för egendomsbrott (t.ex. rån och stöld) i Högdalen.

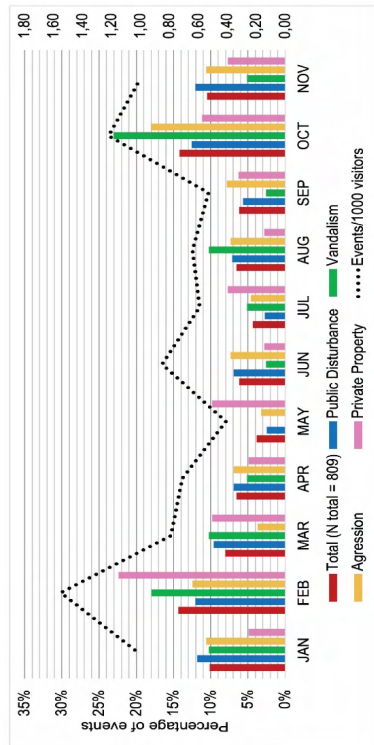


(a)

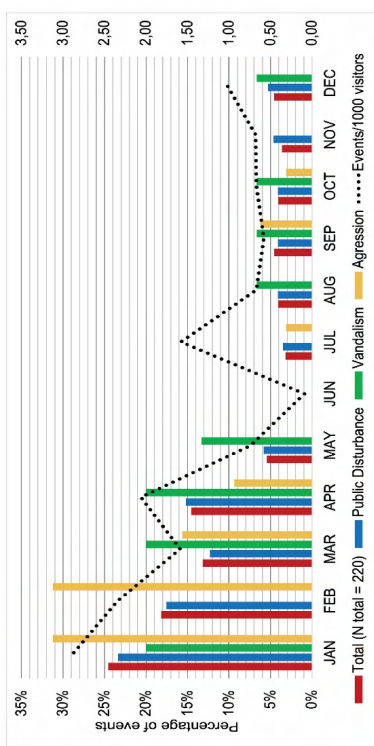


(b)

Figur 13 – (a) Brott och ordningsstörning i Högdalens bibliotek under veckodagarna 2017–2019.
 (b) Brott och ordningsstörning i Stadsbiblioteket under veckodagarna 2017–2019.
 Tidsinformation saknas för egendomsbrott (t.ex. rån och stöld) i Högdalen.



(a)



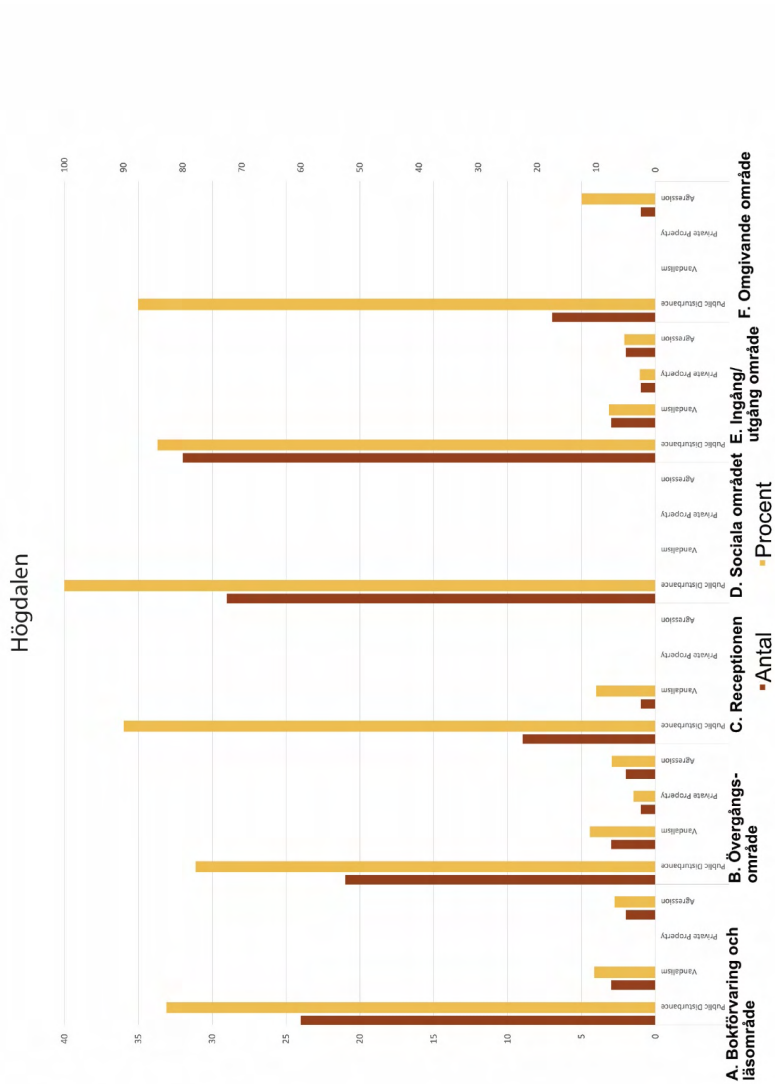
(b)

Figur 14 – (a) Brott och ordningsstörning i Högdaalens bibliotek och kvoter per besökare per månad 2017–2019.
 (b) Brott och ordningsstörning i Stadsbiblioteket och kvoter per besökare per månad 2017–2019.
 Tidsinformation saknas för egendomsbrott (t.ex. rån och stöld) i Högdaalen.

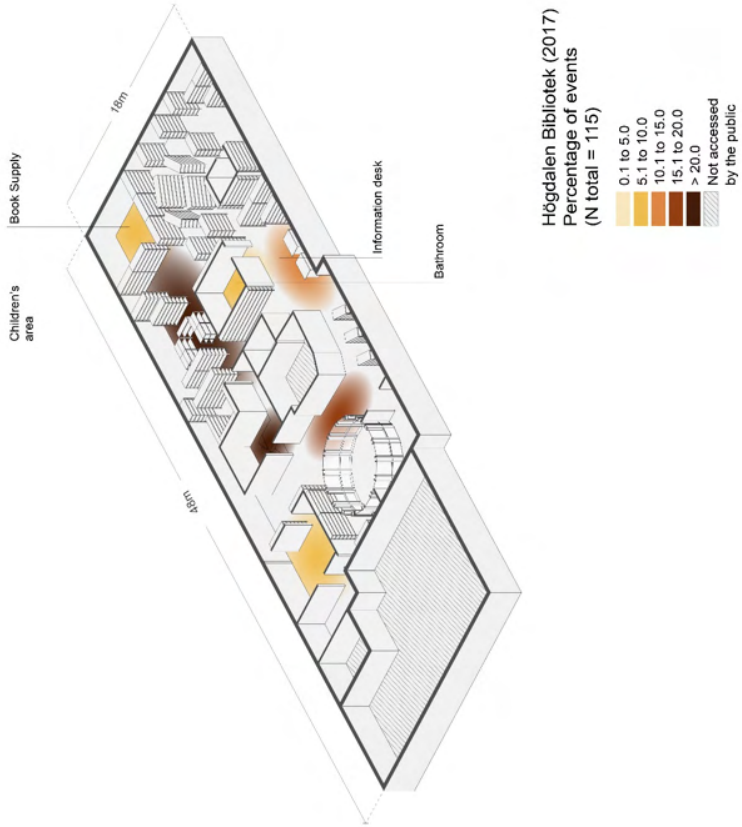
Figur 12a visar att de flesta brott och händelser av allmän oordning inträffar under eftermiddagen. Antalet händelser är generellt sett större mitt i veckan och mindre frekvent på helgerna (Figur 13).

De är också vanligare under vintermånaderna som januari och februari (Figur 14), även efter normalisering av antalet besökare, än under resten av året. De flesta händelser med offentliga störningar i biblioteken inträffar på eftermiddagarna, vanligtvis med början runt klockan 11.00. I Stadsbiblioteket är det en topp mitt på eftermiddagen (kl. 15–18), och motsvarande i Högdalen vid klockan 15.00. Den här typen av händelser är jämnt fördelade alla vardagar och över året. För egendomsbrott, till exempel, sker de flesta stölder mellan 11.00 och 17.00 med en topp vid klockan 15.00. Tisdagen är den veckodag med det största antalet av dessa specifika händelser och februari har registrerat nästan 50 % fler händelser än andra månader. Händelser av egendomsbrott i Högdalen redovisades inte i figur 16 eftersom antalet var för litet. Vandalisering sker främst på eftermiddagen och oftare mellan klockan 16 och 18. Torsdag är dagen med då flest skadegörelsehändelser registrerades vid båda biblioteken. Det är osäkert varför Högdalens bibliotek inte har någon skadegörelse anmäld på lördagar, medan Stadsbibliotek inte har någon skadegörelse registrerad på söndagar.

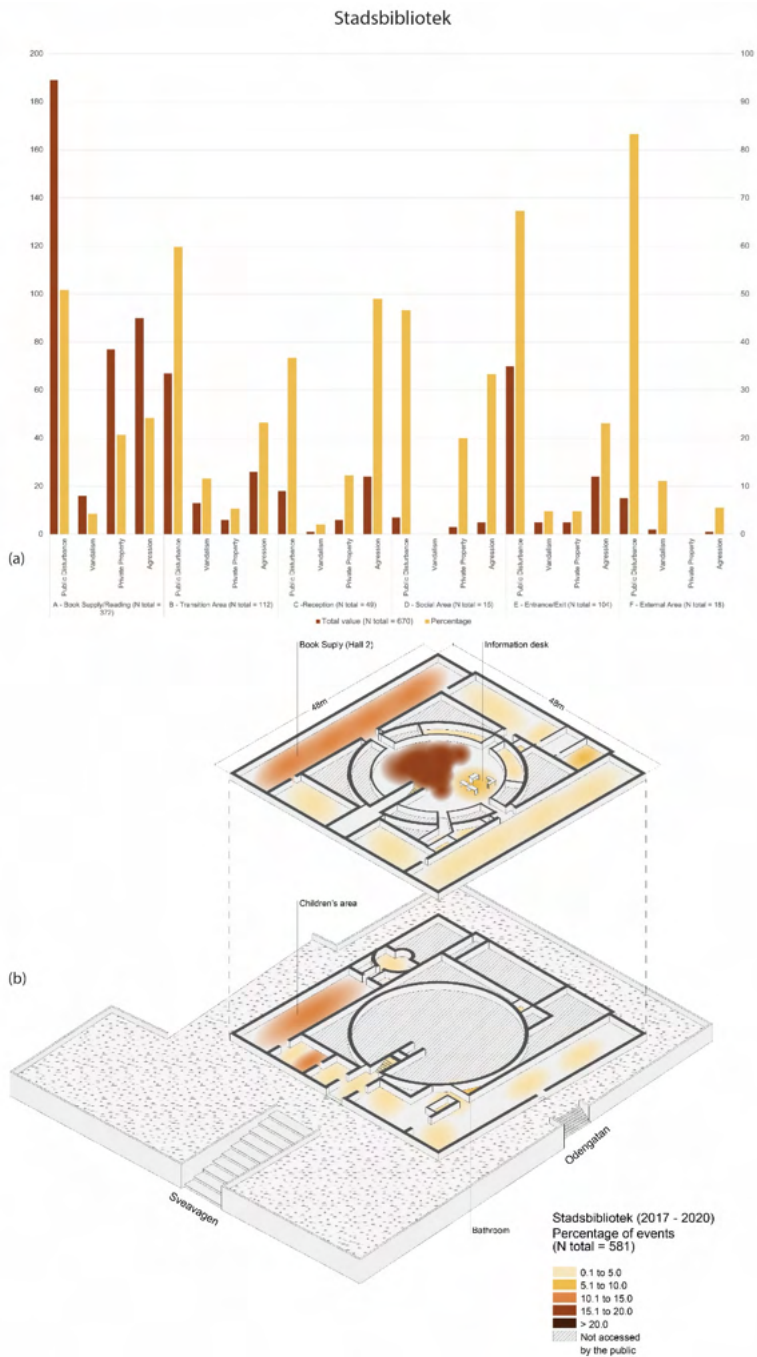
I Högdalen sker skadegörelse mest under årets första månader (januari, mars, april och maj), medan dessa händelser når sin topp i februari och oktober på Stadsbiblioteket. Våld är jämnt fördelat över dygnet och på båda biblioteken, men det finns en topp under lunchtid (12–13). Antalet minskar efter lunchtid och ökar något igen mitt på eftermiddagen. På Stadsbiblioteket är aggressioner och andra typer av våld jämnt fördelade över vardagarna, med flest förekomster på onsdagar, vilket också är toppen i Högdalen. På båda biblioteken koncentreras aggression och andra typer av våld till slutet av veckan (onsdagar, torsdagar och fredagar). Våldshandlingarna är jämnt fördelade över året på Stadsbiblioteket med relativt höga siffror i februari och oktober. Mer än 60 % av alla typer av våld i Högdalen inträffade dock i januari och februari (Figur 14).



Figur 15 – (a) Brott och ordningsstörning i Högdalens bibliotek, 2017. Procent per område.
 A. Bokförvaring och läsområde (Book supply & reading area): Stöld, förtäring av mat och dryck, egendomsskador, sexuella trakasserier, oljud.
 B. Övergångsområde (Transition area): Drog och alkoholmissbruk, rån, olämplig användning av internet, egendomsskador.
 C. Receptionen (Reception area): Överfall, trakasserier, diskriminering, trängsel i kön.
 D. Socialt området (Social area): Oljud, slagsmål, fickjuveri, olämplig användning av utrymme, kringgå restriktionerna för platsen.
 E. Ingångs-/utgångsområde (Entrance/exit area): Sovande människor, blockering av väg, användning av alkohol och droger.
 F. Omgivande område (Surrounding areas): Skadegörelse, stöld, rån, bråk och våld, användning av alkohol och droger.



15(b) Koncentration av brott och ordningsstörning i Högdalens bibliotek 2017.



Figur 16 – (a) Brotts och ordningsstörning i Stadsbiblioteket 2017. Procent per område.
(b) Koncentration av ordningsstörning i Stadsbiblioteket 2017.

I Högdalen är det högsta antalet vid ingång/utgång, med 27 procent av händelserna (Figur 15). På Stockholms stadsbibliotek är platsen med flest händelser bok- och läsområdet, med 56 procent av alla trygghetsproblem (Figur 16). På båda biblioteken har övergångsområden cirka 20 procent av det totala antalet brott.

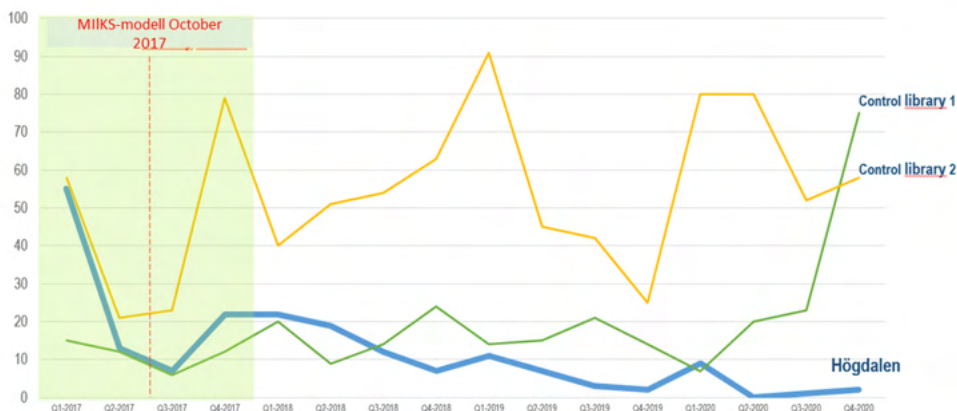
6.2 Före och efter analys

Syftet med denna utvärdering är att undersöka effekterna av förändringar i den faktiska fysiska miljön i biblioteket tillsammans med utveckling i personalens arbetssätt gällande säkerhet och trygghet i biblioteket och dess omnejd. Genom att jämföra Högdalens situation 2017 och 2020 med ett antal kontrollbibliotek i Stockholm som inte har genomgått dessa åtgärder, kan vi notera en större och signifikant effekt för brottsnivån i Högdalen jämfört med kontrollbiblioteken (Tabell 3). Referenspunkten var oktober 2017 när MiLKS modell har börjat användas.

Tabell 3 - Brott och ordningsstörningar från Jan 2017 till dec 2020: Högdalen och kontrollbibliotek

	2017	2018	2019	2020
Högdalen	160	88	29	19
Stockholms stadsbibliotek	261	285	297	326
Kista	71	106	92	161

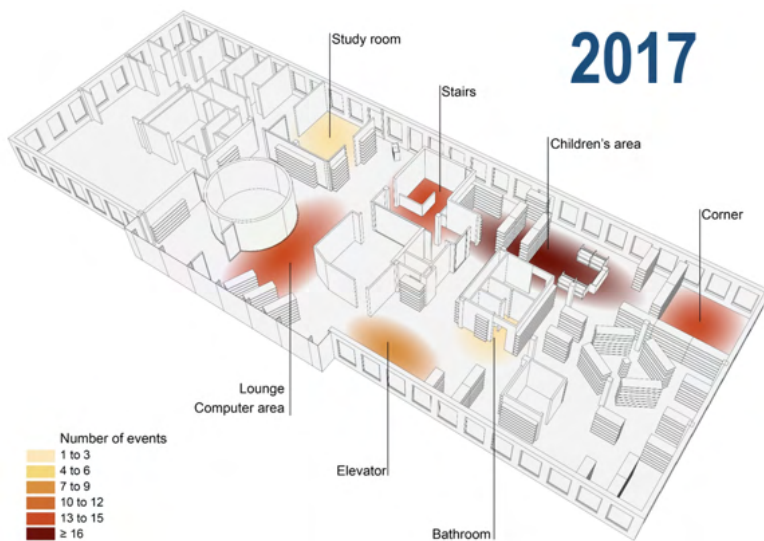
Från de 160 händelser som registrerades vid slutet av 2020 gällde 19 händelser brott och allmän ordning (vi exkluderar här ett antal covid-relaterade händelser, till exempel besökare som bröt mot regeln att hålla avstånd). Jämfört med de två kontrollbiblioteken, var Högdalen det enda biblioteket som hade upplevt en minskning av brottsnivå mellan 2017 och 2020 (tabell 3). Högdalen öppnades, men med begränsade öppettider, under pandemin. Med covid-19-restriktioner har antalet besökare minskat vilket indirekt kan ha påverkat antalet brott och ordningsstörningar i Högdalen men samma gäller alla dessa bibliotek (även kontrollbiblioteken). Notera att de två kontrollbibliotek hade haft en ökning av antalet av trygghetsproblem från 2017 medan i Högdalen en minskning (Figur 17 och Tabell 3).



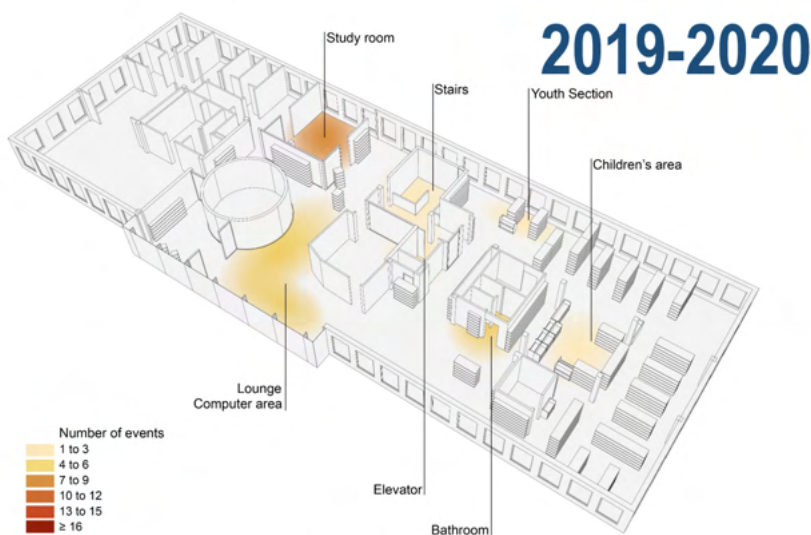
Figur 17 – Brott och ordningsstörning från januari 2017 till december 2020.

Med hjälp av Anova-analys har vi konstaterat en större och signifikant minskning av brott och ordningsstörning i Högdalen jämfört med kontrollbiblioteken (referenspunkt var oktober 2017). Medan Högdalen har flest problem med ordningsstörningar (olämplig användning av utrymmet, till exempel röker på toaletten, sitta i barnrummet, blockera vägen, buller, personer som sover, dålig lukt, personen som inte vill lämna biblioteket och individer under påverkade av eller som använder droger eller/och alkohol), har kontrollbiblioteken också många konflikter, bråk, hot och våld. Anova-analys bekräftar styrkan på effekten av förändringarna som startade oktober 2017 med MiLKS, mätt med Eta-kvadrat (η^2). Den starkaste effekten (vilket är storleken på skillnaden mellan perioder före och efter MiLKS) är större för Högdalen ($\eta^2=0,3$, 95% CI 0,02, 0,05) jämfört med de två kontrollbiblioteken, dvs Kista ($\eta^2=0,05$, 95% CI 0,00, 0,01) och Stadsbibliotek ($\eta^2=0,012$, 95% CI 0,00, 0,02). Profilen för dessa brott har inte förändrats, de få fallen 2019 i Högdalens bibliotek domineras av ordningsstörningar.

Brott och ordningsstörningar har inte bara minskat mellan 2017 och 2020, dess brottsgeografi har även ändrats internt på biblioteket. Barnavdelningen var ett område som under 2017 attraherade ett stort antal problem följt av toaletterna, samt där det fanns datorer. Några av dessa platser som koncentrerat brott återfinns 2020 men i stort sett har brottsgeografi och intensitet förändrats. Figur 18 visar förändring över tid och rum på Högdalens bibliotek.



(a) Före trygghetsrenovering i Högdalens bibliotek 2017



(b) Efter trygghetsrenovering i Högdalens bibliotek 2019–2020.

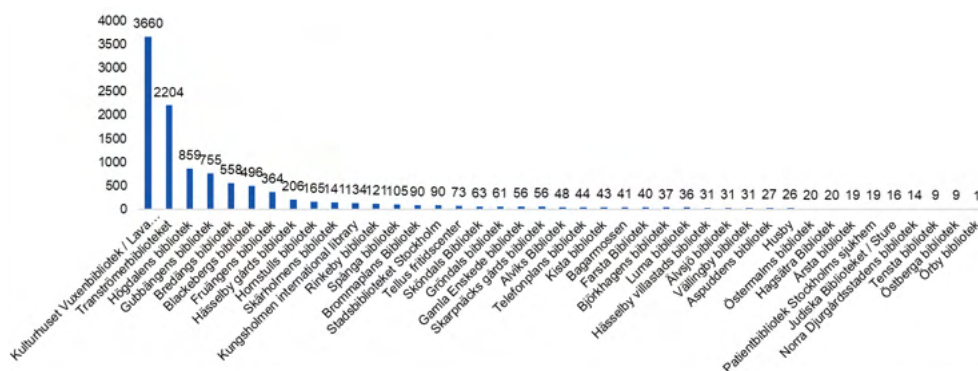
Figur 18 – Brott och ordningsstörningar före och efter renovering i Högdalens bibliotek.

Renovering av den fysiska miljön baserat på CPTED principer har haft en direkt påverkan på brott och trygghetsstörningar på biblioteket. Biblioteket har utformats på ett sätt som medför naturlig övervakning och på ett sätt som medför en känsla av att alla blir sedda. Fri sikt har skapats mot alla ingångar/utgångar, samt mellan de två informationspunkterna för att erbjuda personalen möjlighet att alltid kunna få kontakt med varandra. Förutom att denna

utformningsmetod skapat tydliga siktlinjer genom hela biblioteket har det också ökat ljusinsläppet, vilket gjort miljön ljusare och trivsammare. Man har jobbat intensivt med ledarskap och bemötande av besökare vilket positivt har påverkat deras upplevelse av bibliotek. Den majoriteten besökare som svarade på enkäten känner sig 'mycket trygga' i Högdalens bibliotek (60 %) men in-/utgångar kändes mindre trygga. Kring 10 % har varit utsatta för brott och/eller upplevt ordningsstörning på biblioteket. Trots att 20 % av de svarande har varit vittne till brott och/eller upplevt ordningsstörning känner sig 90 % trygga under bibliotekets alla öppettider.

6.3 Brott i bibliotekens omgivning

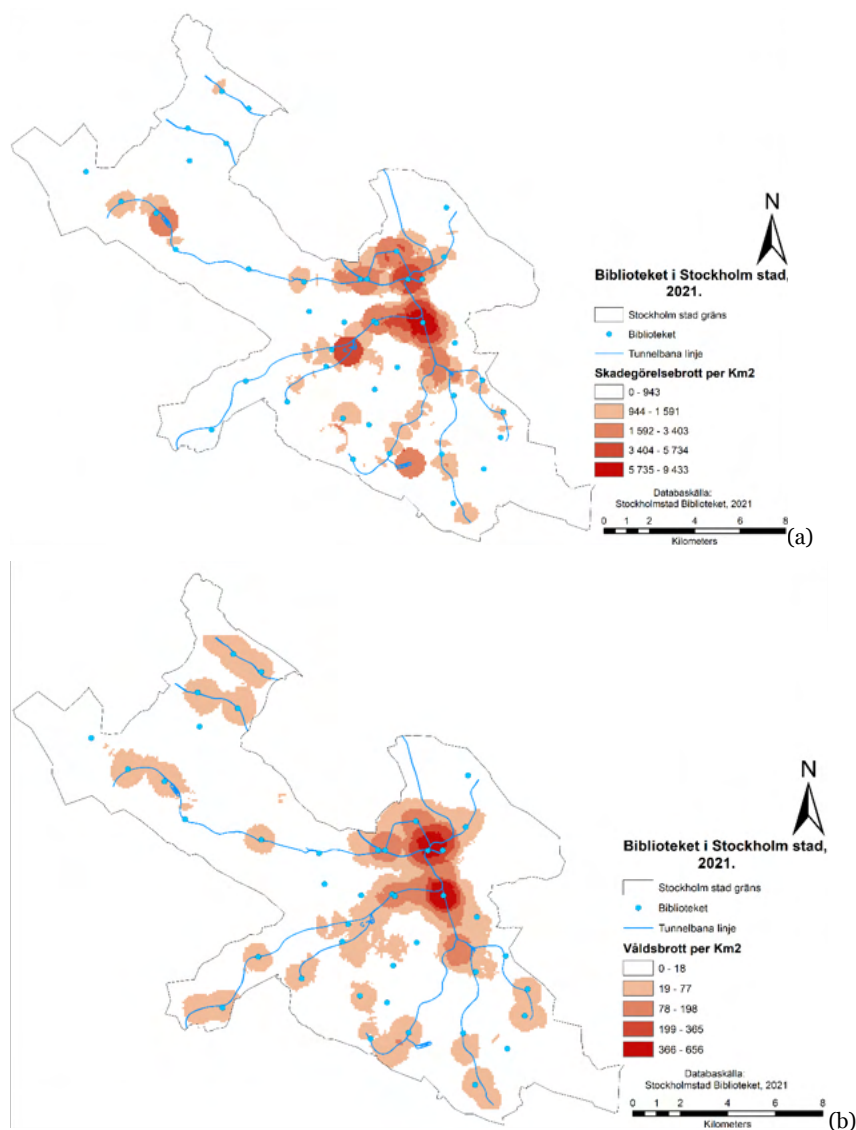
Brott som sker i bibliotek är beroende av mångskaliga miljöförhållanden som finns på olika nivåer i biblioteken och i den närmaste omgivningen runt byggnaden. I Stockholms stad har vi sett att 12 procent av biblioteken svarade för 74 procent av brotten inom 50 meter från dessa anläggningar. Notera att Högdalen är på tredje plats (Figur 19) och att mer än 80 % av dessa polisregistrerade utomhusbrott är skadegörelse i närheten av Högdalen biblioteken. Figur 20 visar biblioteken i Stockholms stad mot en bakgrund som illustrerar densitet av skadegörelse och våldsbrott per km² i närheten av biblioteken, samtliga polisregistrerade utomhusbrott 2019–2020.



Figur 19 – Brottsskoncentration 50 meter från biblioteken, samtliga utomhus polisregistrerat brott 2019–2020.

Vi har också beräknat platskvoter för brottslighet (LQC) för alla bibliotek. Platskvoter för brottslighet används bland annat för att jämföra brottsstrukturer över geografiska platser och undersöka den roll som markanvändningen samt socioekonomiska egenskaper spelar för att definiera brottsprofilen för ett område. Högdalen och de två kontrollbiblioteken hade ett värde på lokal kvot över 3,0 vilket betyder att områdets omgivningar är ett område med stark brottslig

attraktion. Högdalens bibliotek hade en högre brottskoncentration än de två andra kontrollbiblioteken inom 50 meter från byggnaden. Dessa utomhusbrott domineras av skadegörelse precis utanför biblioteket. Efter de första 50 metrarna och upp till 366 metrarna observerar vi att området kring Stadsbiblioteket också hade en stark kriminalitetsattraktion, vilket speglar bibliotekets innerstadsläge med flera kriminogena anläggningar i närheten, tunnelbanestationer, universitet, affärer, restauranger med mera.



Figur 20 – (a) Skadegörelse och (b) våldsbrott densitet per km² i närheten av biblioteken i Stockholm 2019–2020.

På grund av denna brottskoncentration har vi undersökt vidare vilka typer av markanvändning nära biblioteket som påverkar mest brott efter att man kontrollerat för avståndet till stadskärnan och demografiska och socioekonomiska tillstånd. Den beroende variabeln var antal brott per 100 000 biblioteksbesökare inom en radie på 50 meter runt varje biblioteks plats. Resultaten visar att två typer av anläggningar i närheten av biblioteken påverkar brott mest: busshållplatser och anläggningar som säljer alkohol (barer, restaurang, nattklubbar) – för alla typer av brott (Tabell 4). Bibliotek som ligger i områden med hyresbostäder tenderar att ha flera problem (men noterar, låg signifikans) än andra områden. Däremot har skolor (gymnasium) i ett basområde där ett bibliotek ligger en dämpande effekt på stölder utomhus inom 50 meter av dessa bibliotek.

Tabell 4 – Modeller av polisregistrerade brott inom 50 meters avstånd från biblioteken i Stockholms stad. Oberoende variabel: Totala brott (A), Fickstöld (B), Stöld (C), Våld (D), Skadegörelse (E) inom 50 meter avstånd från biblioteken. Signifikansnivå $p \leq 0.05$.

	R-kvadrat	Faktorer som ökar brott inom 50 meter av biblioteken	Faktorer som minskar brott inom 50 meter av biblioteken
Totalt brott	45 %	Alkoholförsäljande anläggningar (bar, restaurang, nattklubb) Busshållplatser i basområdet Hyreslägenheter i basområdet	
Skadegörelse	41 %	Busshållplatser i basområdet	
Våld	29%	Alkoholförsäljande anläggningar (bar, restaurang, nattklubb)	
Fickstöld	51 %	Alkoholförsäljande anläggningar (bar, restaurang, nattklubb) Busshållplatser i basområdet Biblioteket lokaliseras i periferi	Parker i basområdet
Stöld	34 %	Alkoholförsäljande anläggningar (bar, restaurang, nattklubb)	Gymnasium i basområdet

R-kvadrat i tabell 3 pekar på hur stor del av variationerna i den oberoende variabeln (totala brott (A), Fickstöld (B), Stöld (C), Våld (D), Skadegörelse (E)) och kan förklaras av variationerna i de samtliga beroende variablerna. I detta fall om det finns park i området, anläggningar som säljer alkohol (barer, restauranger, nattklubbar), busshållplatser, bankomater, gymnasium, lokalisering (periferi), upplåtelseform och andelen av unga män under 25 år.

6.4 Trygghet enligt besökare

Människor går till biblioteket för att i huvudsak låna böcker (85 %). De kommer dit också för att skriva ut/kopiera (36 %), använda dator 22 %, läsa böcker 20 %, studera/jobba 14 % följt av att träffa vänner 3 %. De som kommer dit för att låna böcker använder även dator och skriver ut/kopierar 2 % besvarade inte frågan på vad de använder biblioteket för. Av 112 personer besvarade 68 % enkäten via sociala medier och 32 % via en pappersenkät.

Av de som svarade på vad Högdalens bibliotek betyder för dem har nämnt bland annat att de tycker att personalen är trevlig, att det finns en möjlighet att kopiera och skriva ut, att biblioteket har stort utbud, att det är en viktig mötesplats och den lugna atmosfären i biblioteket, se ruta 2.

Ruta 2 - Vad betyder Högdalens bibliotek för dig?

Personifierad service

Trevlig personal. Lånar det jag söker.

Tillgänglighet

Att det finns en möjlighet att kopiera/ skriva ut och låna böcker nära.

Tillgången till ett lokalt bibliotek är avgörande för att bygga upp barn och ungas kunskap om världen och för att ge oss alla möjlighet till ett livslångt lärande.

Det ger mig mycket att det finns ett lokalt bibliotek, det får mig att känna mig hemma. Det ger mig också större samhörighetskänsla med Högdalen.

Stort utbud (av böcker)

Bra bibliotek med stort utbud

Socialt

Viktig mötesplats.

Miljö

Att sitta ner en stund och kanske läsa och känna den rofyllda atmosfären som biblioteket ger, betyder mycket.

Av dem som svarade på hur de skulle definiera ett tryggt bibliotek, har nämnt bland annat att de tycker att ett tryggt bibliotek är en lugn och tyst plats utan störningar där det går att studera eller läsa, är välskött och skön atmosfär, bra bevakning och personal som har koll och att det är lätt att orientera sig, se ruta 3.

Ruta 3 - Hur skulle du definiera ett tryggt bibliotek?

Miljö

Inget stök och ingen som stör. Inga påverkade personer på biblioteket.

Utan stök och stöj. Utan missbrukare.

En lugn och tyst plats utan störningar där det går att studera eller läsa.

En plats där alla respekterar varandra och känns välkommen för alla oavsett ålder eller grupptillhörighet.

Bra belysning, lugn stämning, hyfsat tyst

Bra överblick, väldigt öppet så det inte finns små vrår där folk kan gömma sig

Personal och bevakning

Välskött, skön atmosfär, bra bevakning och personal som har koll.

Närvarande personal i alla delar av biblioteket, inga dolda skumma hörnor med personer som bara hänger

Orienterbarhet

Lätt att orientera sig, välskött, bra med personal (antal).

Den trevligaste i Högdalens bibliotek

Av de 106 personerna som besvarade frågan tycker bland annat att den trevligaste platsen i biblioteket är vuxenavdelningen (50 %) följt av barnavdelningen 48 %, informationsdisken 28 %, datorstationen 20 %, studierummen 17 %, ingångar/utgångar 15 %, ungdomsavdelningen 13 %, toaletterna 7 %, grupprummen 6 % och spelhörnan 3 %. Av dem som svarade vuxenavdelningen som en trevlig plats, svarade 73 % även andra platser som trevliga. Av de som svarade vuxenavdelningen som en trevlig plats, svarade 9 % även studierummen som en trevlig plats.

De problem som finns i Högdalens bibliotek

Av dem som svarade på vad de anser är de huvudsakliga problemen som finns i Högdalens bibliotek nämndes bland annat att det är få sittplatser, att personalen är placerad så att de endast ser en mycket liten del av biblioteket, för få böcker, att det kan vara störande med ungdomsgång i trappan och en del har inte upplevt några problem med biblioteket, se ruta 4.

Ruta 4 - Vad anser du är de huvudsakliga problemen som finns i Högdalens bibliotek idag?

Miljö

Få sittplatser

Entrén är otydlig. Synd att man måste åka upp en våning, vore bättre med koppling direkt från gatan.

Sikt

Att personalen är placerade så att de endast ser en mycket liten del av biblioteket.

Utbud av böcker

För få böcker

Ordningsstörning

Störning med alkoholister

Kan vara störande med ungdomsgång i trappan

Inga problem

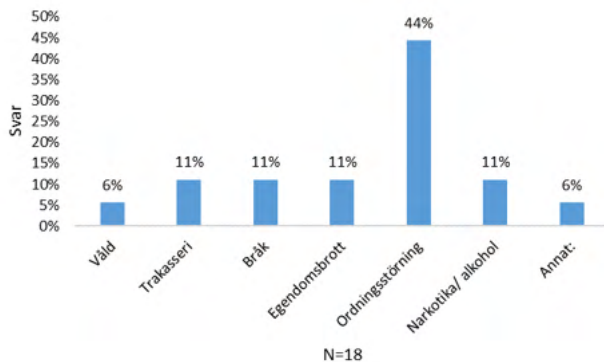
Jag har inte haft några problem i biblioteket.

Av 109 personer som besvarade frågan har 91 % inte blivit utsatta för något brott eller ordningsstörningar i biblioteket, 6 % har blivit utsatta för brott och ordningsstörning några gånger och 4 % har blivit utsatta en gång. 3 % besvarade inte frågan.

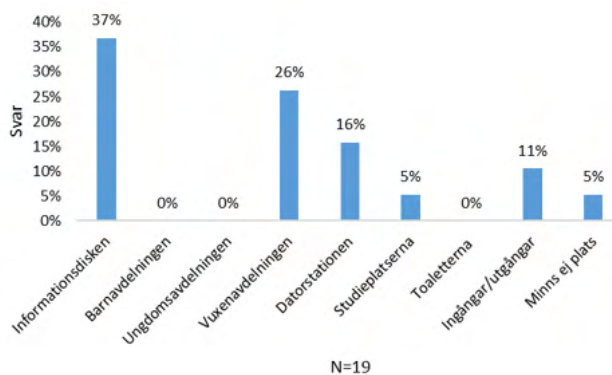
Av 108 personer som besvarade frågan har 82 % inte varit vittne för brott eller ordningsstörningar i biblioteket, 11 % har varit vittne några gånger och 6 % har varit vittne en gång. 4 % besvarade inte frågan. Av de 20 personer som besvarade frågan var 75 % vittne till ordningsstörning, 30 % till narkotika och alkohol, 25 % till trakasserier, 20 % till bråk, 15 % till egendomsbrott, 10 % till våld och 5 % till annat. Av dem som var vittne till brottet ordningsstörning, svarade 53 % att de har varit vittne även till andra brott som bland annat narkotika/alkohol. 82 % besvarade inte frågan.

Av dem som svarade på frågan, rapporterades dessa brott som grafen under visar. Flest brott som rapporterades var ordningsstörning 44 %, följt av trakasseri, bråk och narkotika/alkohol 11 %, våld och annat 6%. (Här har även de som svarat nej på fråga 12 men svarat på fråga 13/14 inkluderats (Figur 21).

Av dem som svarade på frågan, rapporterades även att de har blivit utsatta för ordningsstörningen/brottet som grafen under visar. De platser där flest brott/ordningsstörning skedde var informationsdisken 37 %, följt av vuxenavdelningen 26 %, datorstationen 16 %, ingångar/utgångar 11 % och studieplatserna. 5 % minns ej plats. Inga brott/ordningsstörning skedde i områdena barnavdelning, ungdomsavdelning och toaletterna. (Här har även de som svarat nej på fråga 12 men svarat på fråga 13/14 inkluderats.



(a)

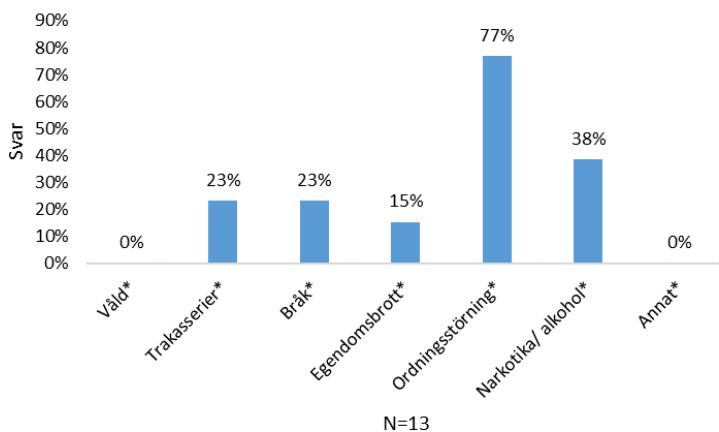


(b)

Figur 21 – Vad (a) och var (b) har du någon gång blivit utsatt för brott eller ordningsstörningar på Högdalens bibliotek under de senaste tre åren? N= 18.

Otrygghet på Högdalens bibliotek

Av 110 personer som besvarade frågan har 90 % inte känt sig otrygga i Högdalens bibliotek, 6 % har känt sig otrygga några gånger och 4 % har känt sig otrygga en gång. 2 % besvarade inte frågan. Av de 13 personerna som besvarade frågan, kände sig 77 % otrygga på grund av bland annat ordningsstörning, 38 % av narkotika/alkohol, 23 % av trakasserier och bråk, 15 % av bland annat egendomsbrott. Ingen kände sig otrygg på grund av våld eller annat. 88 % besvarade inte frågan (Figur 22). Av de som svarade att ordningsstörning fick dem att känna sig otrygga, svarade 60 % även att andra brott fick dem att känna sig otrygga som till exempel bråk.



Figur 22 - Otrygga på grund av dessa säkerhetsproblem.

Trygghet på specifika miljöer

Informationsdisken: Av de 102 personer som besvarade frågan, kände sig 67 % mycket trygga vid informationsdisken, 24 % kände sig trygga, 7 % kände sig ganska trygga, 2 % kände sig mycket otrygga och 1 % kände sig otrygga. 9 % besvarade inte frågan.

Ungdomsavdelningen: Av de 87 personer som besvarade frågan, kände sig 66 % mycket trygga vid ungdomsavdelningen, 22 % kände sig trygga, 5 % kände sig ganska trygga, 5 % kände sig otrygga och 3 % kände sig mycket otrygga. 22 % besvarade inte frågan.

Vuxenavdelningen: Av de 97 personer som besvarade frågan, kände sig 62 % mycket trygga vid vuxenavdelningen, 25 % kände sig trygga, 6 % kände sig ganska trygga, 4 % kände sig otrygga och 3 % kände sig mycket otrygga. 13 % besvarade inte frågan.





Datorstationen: Av de 93 personer som besvarade frågan, kände sig 63 % mycket trygga vid datorstationen, 16 % kände sig trygga, 14 % kände sig ganska trygga, 4 % kände sig otrygga och 2 % kände sig mycket otrygga. 17 % besvarade inte frågan.

Spelhörnan: Av de 79 personer som besvarade frågan, kände sig 67 % mycket trygga vid spelhörnan, 18 % kände sig trygga, 9 % kände sig otrygga, 4 % kände sig ganska trygga och 3 % kände sig mycket otrygga. 29 % besvarade inte frågan.

Trygghet i specifika miljöer

Hur trygg känner du dig på de olika platserna i biblioteket?

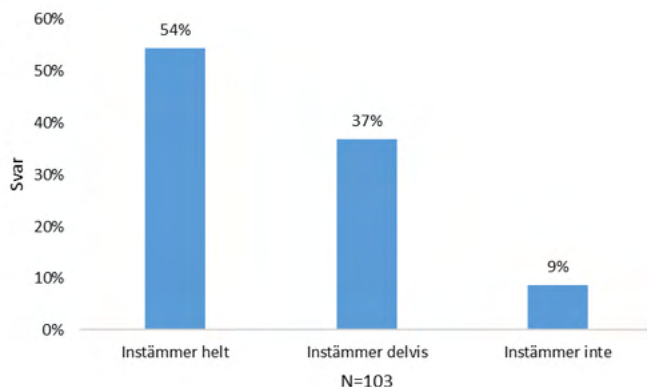
Ruta 5 - Hur trygg känner du dig på de olika platserna i biblioteket?

 A photograph of a curved staircase with a metal railing, located in a library. A red letter 'A' is in the top left corner.	<p>Av de 92 personer som besvarade frågan kände sig 50 % mycket trygga vid trapporna, 24 % kände sig trygga, 13 % kände sig otrygga, 8 % kände sig mycket otrygga och 1 % kände sig ganska trygga.</p>
 A photograph of children's bookshelves in a library, with a wooden floor and a light-colored wall. A red letter 'B' is in the top left corner.	<p>Av de 92 personer som besvarade frågan kände sig 65 % mycket trygga vid barnavdelningen, 26 % kände sig trygga, 4 % kände sig otrygga, 3 % kände sig mycket otrygga och 1 % kände sig ganska trygga. 18 % besvarade inte frågan.</p>
 A photograph of a hallway with a door open, leading to a toilet area. A red letter 'C' is in the top left corner.	<p>Toaletterna: Av de 82 personer som besvarade frågan kände sig 65 % mycket trygga vid toaletterna, 20 % kände sig trygga, 9 % kände sig ganska trygga, 4 % kände sig otrygga och 4 % kände sig mycket otrygga. 27 % besvarade inte frågan.</p>
 A photograph of the entrance of a library with a sign that says 'Bibliotek'. A red letter 'D' is in the top left corner.	<p>Ingångarna/utgångarna: Av de 96 personerna som besvarade frågan kände sig 49 % mycket trygga vid ingångarna/utgångarna, 25 % kände sig trygga, 13 % kände sig ganska trygga, 8 % kände sig otrygga och 5 % kände sig mycket otrygga. 14 % besvarade inte frågan.</p>

Högdalens miljö

Av de 103 personer som besvarade frågan svarade 54 % att de instämmer helt på att de anser att biblioteket har en trivsamt miljö, 37 % svarade instämmer delvis och 9 % svarade instämmer

inte. 8 % besvarade inte frågan. Trots att hälften av dem som svarade på enkäten säger att de *inte* känner igen många av de personer som besöker biblioteket, de flesta, dvs 79 % säger att de inte instämmer på att de alltid håller vakt efter vissa personer på biblioteket, 11 % svarade instämmer helt och 10 % svarade instämmer delvis. 10 % besvarade inte frågan (Figur 23).



Figur 23 - Biblioteket har en trivsamt miljö.

Av de 104 personer som besvarade frågan svarade 78 % att de instämmer helt på att de sällan konflikter/stök på biblioteket, 16 % svarade instämmer delvis och 13 % svarade instämmer inte. 7 % besvarade inte frågan.

Av de 101 personer som besvarade frågan, svarade 87 % instämmer inte på att de är oroliga över personal som kan vara otrevliga/oprofessionella mot dem, 8 % svarade instämmer delvis och 5 % svarade instämmer helt. 10 % besvarade inte frågan.

Rädslors påverkan på beteende

Av de som svarade att de kände sig mindre trygga att besöka Högdalens bibliotek 16–18, svarade 33 % att de kände sig mindre trygga under bibliotekets andra öppettider också. Av de 107 personer som besvarade frågan kände sig 90 % trygga under bibliotekets alla öppettider, 8 % svarade att de var otrygga klockan 16–18 i biblioteket, 3 % svarade att de var otrygga klockan 14–16, 3 % svarade att de var otrygga klockan 12–14 och 2 % svarade att de var otrygga klockan 10–12. 4 % besvarade inte frågan.

Av de 108 personer som besvarade frågan svarade 89 % att de inte undviker någon plats på biblioteket, 5 % svarade att de undviker ingångar/utgångar, 4 % svarade att de undviker

toaletterna, 3 % svarade att de undviker vuxenavdelningen, 3 % svarade att de undviker datorstationen, 2 % svarade att de undviker ungdomsavdelningen, 2 % svarade att de undviker studierummen, 2 % svarade att de undviker grupperummen, 1 % svarade att de undviker informationsdisken och 1 % svarade att de undviker spelhörnan. Ingen svarade att de undviker barnavdelningen. 4 % besvarade inte frågan. Av dem som svarade att de absolut undviker toaletterna på grund av att det är otrött där, svarade alla att de även undviker åtminstone en annan plats som till exempel studierummen.

De som undviker vissa plats(er) förklarar att det är på grund av att alkoholister är vid ingången/utgången, på grund av ungdomar och på grund av missbrukare som hänger på entréplan, se ruta 6.

Ruta 6 - Om du svarade Ja på ovanstående fråga, varför undviker du denna/dessa plats(er)?

Känner mig otrött och i en oförsvarbar situation.

Ingången från markplan då det ibland står utåtagerande människor där.

För att ofta sitter ungdomar och väntar på sina bussar där.

Skrämmande ungdomar som använder biblioteket som lekstuga/fritidsgård. Samt missbrukare som glider runt utan särskilt syfte.

Missbrukare hänger på entréplanet nedanför trappan. Inte så farligt, men heller inte så trevligt,

Alkoholister vid ingången/utgången

Smutsigt.

Där det är stöj och folk socialiserar som på ett café. Jag är uppväxt med att på bibliotek pratar man bara om det är relevant för ärendet man har.

Det skulle kunna vara problem vid in- och utgång. Då nedre delen av entrén är en plats som kan vara en samlingsplats för andra än biblioteksbesökare

Inget behov att uppsöka toaletterna och det kanske inte är så rent eller så, men vet inte.

Skrämmande ungdomar innan coronaviruset.

Vad är ett tryggt bibliotek?

Mycket folk – De flesta ser ”mycket folk” i biblioteket som både ett trygghetsproblem och som trygghetsskapande. Av de 97 personer som besvarade frågan, svarade 19 % (på en skala 1–5) ”1”, att indikatorn ”Mycket folk” inte är betydelsefull för ett tryggt bibliotek, 19 % svarade (på

en skala 1–5) ”2”, 34 % svarade (på en skala 1–5) ”3”, 18 % svarade (på en skala 1–5) ”4” och 11 % svarade att indikatorn ”Mycket folk” är mycket betydelsefull för ett tryggt bibliotek. 13 % besvarade inte frågan.

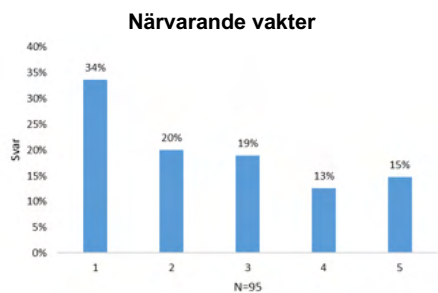
Överblick/bra sikt: De flesta tycker att ha ”överblick/bra” sikt i bibliotek är viktigt för trygghet. Av de 101 personer som besvarade frågan, svarade 7 % (på en skala 1–5) ”1”, att indikatorn ”Överblick/ bra sikt” inte är betydelsefull för ett tryggt bibliotek, 13 % svarade (på en skala 1–5) ”2”, 14 % svarade (på en skala 1–5) ”3”, 33 % svarade (på en skala 1–5) ”4” och 34 % svarade att indikatorn ”Överblick/ bra sikt” är mycket betydelsefull för ett tryggt bibliotek. 10 % besvarade inte frågan.

Välskött: Av de 104 personer som besvarade frågan svarade 2 % (på en skala 1–5) ”1”, att indikatorn ”Välskött” inte är betydelsefull för ett tryggt bibliotek, 9 % svarade (på en skala 1–5) ”2”, 12 % svarade (på en skala 1–5) ”3”, 28 % svarade (på en skala 1–5) ”4” och 50 % svarade att indikatorn ”Välskött” är mycket betydelsefull för ett tryggt bibliotek. 7 % besvarade inte frågan.

Bra belysning: Av de 103 personer som besvarade frågan svarade 2 % (på en skala 1–5) ”1”, att indikatorn ”Bra belysning” inte är betydelsefull för ett tryggt bibliotek, 8 % svarade (på en skala 1–5) ”2”, 11 % svarade (på en skala 1–5) ”3”, 31 % svarade (på en skala 1–5) ”4” och 49 % svarade att indikatorn ”Bra belysning” är mycket betydelsefull för ett tryggt bibliotek. 8 % besvarade inte frågan.

Övervakningskameror: Av de 97 personer som besvarade frågan svarade 26 % (på en skala 1–5) ”1”, att indikatorn ”Övervakningskameror” inte är betydelsefull för ett tryggt bibliotek, 18 % svarade (på en skala 1–5) ”2”, 20 % svarade (på en skala 1–5) ”3”, 15 % svarade (på en skala 1–5) ”4” och 22 % svarade att indikatorn ”Övervakningskameror” är mycket betydelsefull för ett tryggt bibliotek. 13 % besvarade inte frågan.

Närvarande väktare: Av de 95 personer som besvarade frågan svarade 34 % (på en skala 1–5) ”1”, att indikatorn ”Närvarande väktare” inte är betydelsefull för ett tryggt bibliotek, 20 % svarade (på en skala 1–5) ”2”, 19 % svarade (på en skala 1–5) ”3”, 13 % svarade (på en skala 1–5) ”4” och 15 % svarade att indikatorn ”Närvarande väktare” är mycket betydelsefull för ett tryggt bibliotek. 15 % besvarade inte frågan.



Figur 24 – Vad är betydelsefullt för ett tryggt bibliotek? Närvarande vakter, hjälpsam/professionell personal, övervakningskameror, lätt att orientera sig i en skala 1–5 där 1 är lägst (inte betydelsefullt) och 5 är högst (mycket betydelsefullt).

Hjälpsam/professionell personal: Av de 103 personer som besvarade frågan svarade 0 % (på en skala 1–5) ”1”, att indikatorn ”Hjälpsam/ professionell personal” inte är betydelsefull för ett tryggt bibliotek, 8 % svarade (på en skala 1–5) ”2”, 6 % svarade (på en skala 1–5) ”3”, 16 % svarade (på en skala 1–5) ”4” och 71 % svarade att indikatorn ” Hjälpsam/ professionell personal” är mycket betydelsefull för ett tryggt bibliotek. 8 % besvarade inte frågan (se figur 24).

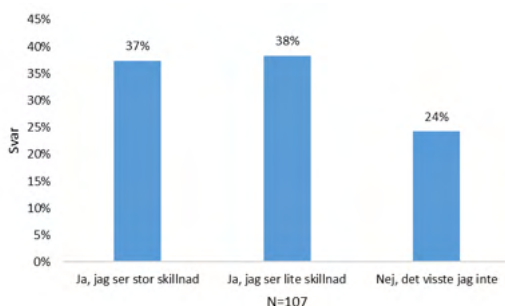
Lätt att orientera sig: Av de 101 personerna som besvarade frågan svarade 3 % (på en skala 1–5) ”1”, att indikatorn ”Lätt att orientera sig” inte är betydelsefull för ett tryggt bibliotek, 8 % svarade (på en skala 1–5) ”2”, 11 % svarade (på en skala 1–5) ”3”, 26 % svarade (på en skala 1–5) ”4” och 52 % svarade att indikatorn ” Lätt att orientera sig” är mycket betydelsefull för ett tryggt bibliotek. 10 % besvarade inte frågan (se figur 24).

Upplevelse efter renovering som skett på Högdalens bibliotek under 2019

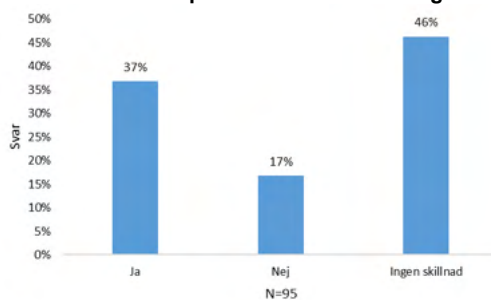
Av de 107 personer som besvarade frågan svarade 38 % att de ser lite skillnad efter renoveringen som skedde på Högdalens bibliotek under 2019, 37 % svarade att de ser stor skillnad och 24 % svarade att det inte visste. 4 % besvarade inte frågan.

De som tyckte att det har blivit bättre nämnde till exempel ’öppet och ljust och trevlig närvarande personal’, ’entré har blivit trevligare’, ’närvaro av ordningsvakter’, ’mindre "stök" än förut, även om det förekommer’, ’ljudnivån blivit bättre’, man har större överblick över lokalerna’, ’grupperna av stökiga ungdomar finns ej längre’, ’det känns tryggare när det är välskött, rent och lugnt’, se figuren 25.

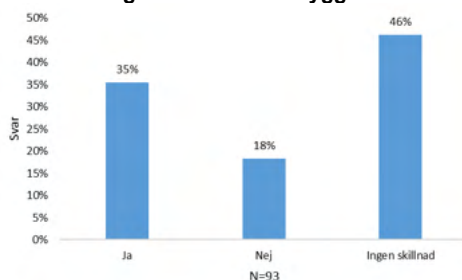
Märkte skillnad efter renovering som skett på Högdalens bibliotek



Märkte färre problem efter renovering



Högdalen har blivit tryggare



Figur 25 – Märkte skillnad eller färre problem efter renovering.

Av de 93 personer som besvarade frågan, svarade 46 % att det inte är någon skillnad på om det blivit färre problem under de senaste tre åren, 37 % svarade ja, de har sett stora skillnader och 17 % svarade nej. 15% besvarade inte frågan (Figur 25).

Av dem som svarade ”ja” på att Högdalens bibliotek blivit tryggare har nämnt att det har blivit mindre stök, mindre folk, välskött, personalen, bättre miljö, se ruta 7.

Ruta 7 - På vilket sätt har Högdalens bibliotek blivit tryggare?

Öppet och ljust och trevlig närvarande personal.

Bibliotekets entré ser trevligare ut, det verkar finnas mer personal i biblioteket, avdelningarna är öppnare och det är mindre oväsen än tidigare Mindre stök

På alla sätt

Mindre stökigt

Närvarande av ordningsvakter

Det är öppet

Jo, det beror på coronarestriktionerna

Personalen och folk

Mindre "stök" än förut, även om det förekommer.

När biblioteket byggdes om fick man bort höga röster/prat/diskussioner.

Det är inte lika mycket folk så det händer inget

Man har större överblick över lokalerna och grupperna av stökiga ungdomar finns ej längre

Det känns tryggare när det är välskött, rent och lugnt

Folk som besöker biblioteket är arbetsam och lyder ordning och ro

Högdalen bibliotek idag och i framtid

92 procent sig mycket trygga eller trygga av de 108 personer som besvarade frågan, 5 % svarade ganska trygga och resten otrygga eller mycket otrygga Av de 103 personer som besvarade frågan, svarade 71 % att de instämmer helt på att personalen är trevlig och hjälpsam, 25 % svarade instämmer delvis och 4 % svarade instämmer inte. 8 % besvarade inte frågan.

Av de 71 personer som besvarade frågan "vad behöver göras för att förbättra säkerheten och tryggheten på Högdalens bibliotek", har 25 procent svarat "skapa möjligheten att ha bättre koll på vad som händer *utanför* biblioteket", 32 % svarade "biblioteket behöver bättre överblick/siktlinjer", 30 % svarade "Biblioteket behöver övervakningskameror", 28 % svarade "Biblioteket behöver mer hjälpsam/professionell personal", 27 % svarade "Biblioteket behöver väktare", 23 % svarade "Annat", 18 % svarade "Biblioteket behöver bättre orienteringsmöjligheter", 15 % svarade "Biblioteket behöver bättre belysning" och 10 % svarade "Biblioteket behöver bli mer välskött". 37 % besvarade inte frågan (Figur 26).



Figur 26 – Förslag på förbättring av Högdalens bibliotek.

Av de som svarade att ”skapa möjligheten att ha bättre koll på vad som händer utanför biblioteket” behöver göras för att förbättra säkerheten och tryggheten på Högdalens bibliotek, svarade 72 % även att andra åtgärder behöver göras som till exempel att biblioteket behöver övervakningskameror och väktare. Av de som svarade att ”skapa möjligheten att ha bättre koll på vad som händer utanför biblioteket” behöver göras för att förbättra säkerheten och tryggheten på Högdalens bibliotek, svarade 12% även att biblioteket behöver övervakningskameror.

Upplevelse av biblioteket per grupper

Vår enkät kan urskilja skillnader i resultat avseende kön hos besökare efter det att åtgärderna på Högdalens bibliotek har genomförts. 112 besökare, mer än en tredje del av dem som svarade på enkäten, tycker att det har blivit färre problem efter förändringarna på biblioteket, samma andel tycker att det har blivit tryggare. Vi diskuterar svaren per grupper nedan:

Kön

Trots att 66 % av dem som besvarade enkäten var kvinnor, påverkade inte kön hur besökare svarade om den allmänna (o)tryggheten på Högdalens bibliotek ($X^2(1, N = 112) = 0.06, p > .$

78). Däremot hade män (32 %) varit vittne till brott eller ordningsstörningar oftare än kvinnor under de senaste tre åren (15 %) ($X^2(1, N = 112) = 4.30, p > .04$). Det visade sig att män har blivit mer utsatta för dessa brott eller ordningsstörningar (21 %) än kvinnor (7 %) under samma tidsperiod (15 %) ($X^2(1, N = 112) = 5.00, p > .02$). Män har oftare upplevt att det har blivit färre problem (58 %) efter de förändringar man har gjort på Högdalens bibliotek än kvinnor (18 %) ($X^2(1, N = 112) = 19.00, p > .00$). De har också känt sig tryggare (53 % av män mot 19 % av kvinnor) ($X^2(1, N = 112) = 13.50, p > .00$) efter dessa förändringar.

Ålder

Ålder också påverkan hur man upplevde biblioteket. Äldre besökare (äldre än 50 år) (25 %) har oftare varit vittne till brott eller ordningsstörningar än yngre under de senaste tre åren (7 %) ($X^2(1, N = 112) = 3.75, p > .05$), men inga skillnader i ålder märktes för utsatthet för dessa incidenter ($X^2(1, N = 112) = 2.16, p > .14$), deras upplevelse av otryggheten på biblioteket ($X^2(1, N = 112) = 0.61, p > .43$), eller att de märkte att det har blivit färre problem efter de förändringar man har gjort på Högdalens bibliotek ($X^2(1, N = 112) = 0.72, p > .80$). Ålder har inte heller påverkat deras upplevelse av trygghet på Högdalens bibliotek efter dessa förändringar ($X^2(1, N = 112) = 0.21, p > .65$).

Utbildning

Besökare med lägre utbildning (32 %) har oftare varit vittne till brott eller ordningsstörningar än högre utbildade under de senaste tre åren på biblioteket (14 %) ($X^2(1, N = 112) = 5.00, p > .03$), men inga skillnader i utbildningsnivå märktes för utsatthet för dessa incidenter ($X^2(1, N = 112) = 0.58, p > .44$) eller deras upplevelse av otryggheten på biblioteket ($X^2(1, N = 112) = 1.88, p > .17$). De förändringarna som gjordes på biblioteket noteras oftare av besökare som har lägre utbildning (46 %) än dem med högre utbildning (22 %) ($X^2(1, N = 112) = 6.85, p > .00$). Besökare med lägre utbildning känner sig också tryggare (49 %) efter dessa förändringar ordningsstörningar än högre utbildade (20 %) ($X^2(1, N = 112) = 10.38, p > .00$).

Vittne till brott eller ordningsstörningar

Bara 20 % av de som svarade enkäten har varit vittne till brott eller upplevde ordningsstörningar på Högdalens bibliotek. De som har varit vittne till brott eller upplevt ordningsstörningar på Högdalens bibliotek känner sig oftare otrygga (39 %) än de som inte varit det (4 %) ($X^2(1, N = 112) = 21.37, p > .00$). De som har märkt att det har blivit färre problem på Högdalens bibliotek skiljer sig inte mellan de som har varit vittne för brott i bibliotek eller ej ($X^2(1, N =$

112) = 2.00, $p > .16$). Inga skillnader bland dessa besökare har hittats vad gäller tryggheten efter de förändringar som gjordes på biblioteket ($X^2(1, N = 112) = 1.74, p > .19$).

Utsatthet för brott

6 % har blivit utsatta för brott och/eller har upplevt ordningsstörning några gånger på biblioteket, 4 % har blivit utsatta en gång (3 % besvarade inte frågan). Av dessa 10 % som har varit utsatta, märkte de flesta att det har blivit färre problem (54 %) jämfört med de som inte hade varit utsatta för brott och/eller upplevt ordningsstörning på biblioteket (28 %) ($X^2(1, N = 112) = 3,95, p > .06$). Trots detta känner sig 38 % av dem som har blivit utsatta otryggare på biblioteket efter de förändringarna som gjordes på biblioteket än de som inte har blivit utsatta för brott och/eller upplevde ordningsstörningar (5%) ($X^2(1, N = 112) = 15.77, p > .00$).

Typ av enkätmetod

32 % svarade på pappersenkäten på biblioteket medan 68 % svarade via social media. De som besvarade pappersenkäten på biblioteket var mer positiva och tyckte att det har blivit tryggare (61 %) än de (16 %) som svarade enkäten via social media ($X^2(1, N = 112) = 23.73, p > .00$). De tycker också att det har blivit färre problem ($X^2(1, N = 112) = 22.00, p > .00$) trots att det inte finns signifikanta variationer i utsattheten för brott och/eller upplevd ordningsstörning på biblioteket ($X^2(1, N = 112) = 0.27, p > .60$).

Intervjuer med personalen

Hälften av personalen har ställt upp på intervju. De flesta inom personalen som intervjuats har aldrig känt sig otrygga på biblioteket. Vissa nämnde ändå några situationer som kan ha varit obekväma, svåra att hantera eller är obehagliga. Den frekvens med vilken de behöver hantera otrygghetsproblem på biblioteket har nämnts som ”en gång i veckan eller varannan vecka”. Det beskrevs också av flera intervjuade personer att dessa situationer var vanligare förr än nu. Det var några som pekade på att dessa problem kommer i vågor och beror på vad som inträffar i samhället – som problem i de lokala skolorna – och att detta normalt stör bibliotekets rutiner. De nämnde till exempel att konflikterna kan vara mellan besökarna och personalen men också mellan besökarna. Ibland är det användningen av bibliotekets olika miljöer som skapar problem mellan användarna. De nämnde också att de inte kände sig påverkade av dessa situationer. Vissa i personalen har dock en känsla av maktlöshet, främst på grund av att vara kvinna och känna sig skrämda av grupper av unga män. Utöver det nämndes det att fördomarna mot unga manliga

invandrare ökade. Det mest extrema fallet var en av personalen som kände en högre stressnivå relaterad till konflikterna på biblioteket:

”Det har inte riktigt påverkat mig, men jag insåg att det faktiskt är så här ett bibliotek ser ut.

”Jag tror att det nog har påverkat min insikt om att det är så det kan se ut i ett bibliotek”

”i perioder då det varit ganska rörigt har du känt en ökad stress av att gå till jobbet eller kanske gå hem från jobbet på kvällen”

”känner mig arg eller frustrerad över saker när jag är hemma och borde ha min egen tid”

Några nämnde att dessa situationer är en del av 'denna offentliga plats' och att de som personal "ska kunna" hantera dessa, det är del av deras arbetsuppgift. Ändå nämndes det att i fall som rör grupper av ungdomar och personer som är påverkade av alkohol eller droger kan situationerna vara lite oförutsägbara och just den här personalen känner sig otrygg. I frågan om personalen har någon strategi för att kunna hantera dessa trygghetsproblem har de flesta av den intervjuade nämnt 5-stegsmodellen som introducerades för teamet. De nämnde att:

”målet är att bemöta situationen på ett artigt och vänligt sätt, försöka ge biblioteksanvändarna valmöjligheter och lösa problemet utan att öka problemet. Om situationen går över styr kontaktar personalen vakterna i Högdalens centrum, som enligt intervjuerna normalt tar sig snabbt till biblioteket. Utöver det jobbar personalen aldrig ensam och vid stängningstiderna, när vissa situationer kan uppstå, är det minst två personer tillsammans”.

Vad gäller effektivitet av MiLKS modell var de flesta nöjda medan några tveksamma. De flesta tycker att förbättringar i skyltarna och även i dispositionen av hyllorna (innan var det en labyrinth) har påverkat miljön positivt. Andra var inte nöjda med zonerna som skapats i samband med renoveringen medan andra tycker att det har blivit mycket bättre eftersom alla datorer finns ute i loungen.

”Det finns ett barn- och ett ungdområde, det finns inget bra ställe där man kan samlas för en bokcirkel eller liknande”

”det är lite svårt att jämföra eftersom vi öppnade runt nyår till 2020 så januari 2020 tog bara 3 månader innan vi fick Corona pandemin och vi var tvungna begränsa antalet besökare”.

De flesta upplever att utbildningen varit effektiv eftersom:

”vi känner oss mer säkra på hur de ska agera i vissa situationer”.

”det uppmuntrar till mer kommunikation och inte bara att berätta för folk att du gör fel”

De flesta i den intervjuade personalen föreslår att förbättra entrén samt förstärka samarbetet med det lokala samhället som åtgärder.

”Förbättra entrén – byggnaden byggdes inte för att vara ett bibliotek och utrymmet anpassades”.

”Utbildning relaterad till grundläggande gästfrihet och specialbehandling med specifika grupper – t.ex. Skolgrupper, grupper med psykiska problem”.

”Utveckla vidare samarbetet med andra aktörer i området och i staden”

Nästan alla som intervjuades ser svårigheter med att organisera sina verksamheter kring de olika funktioner som biblioteken förväntas att ha idag. Besökare har skilda förväntningar på hur olika platser bör användas eller se ut. Trygghet är bara en dimension av det. Biblioteket är en plats där man lånar böcker men det är också en mötesplats, en plats för social interaktion, ofta med kaféer och restauranger. I utmaningarna ingår också verksamheters anpassning till olika grupper av besökare. Ett område eller zon som är planerad för ungdomar passar inte för barn eller äldre. Många konflikter i Högdalen handlade om olämplig användning av utrymmet.

Utmaningar med genomförandet av utvärderingen

På grund av covid-restriktionerna har alla intervjuer med personalen genomförts digitalt. För att kunna samla information till studien har enkäten delvis genomförts via internet och ungefär 30 procent svarade på en skriftlig enkät när restriktionerna hade lättat under hösten 2021. Vi hade planerat att jämföra Högdalen med ett flertal andra kontrollbibliotek men inte alla dessa hade bra datakvalitet eller saknade en systematisk registrering i incidentdatabas av brott eller ordningsstörningar. Därför var vår jämförande analys begränsad till Kista bibliotek och Stadsbiblioteket som kontrollbibliotek. Vi kan inte utesluta att en del av minskningen av brott och andra ordningsstörningar i Högdalens bibliotek har påverkats av pandemirestriktionerna vilket reducerade antalet besökare i studieområdet men också i de andra biblioteken. Från år 2020 har pandemin påverkat personers rörelsemönster, och det är möjligt att aktiviteten på biblioteken hade sett annorlunda ut under ”normala” omständigheter. Slutligen, vi vet lite om de organisatoriska och operationella egenskaperna hos biblioteken i Stockholms stad och i vilken utsträckning dessa egenskaper påverkar hantering av säkerhets- och trygghetsproblem lokalt vid varje enskilt bibliotek. Longitudinella studier skulle kunna hjälpa att avgöra hur brottnivån och geografien i biblioteken förändras över tid beroende på ledning och organisatoriska förändringar.

7 Slutsatser

Den här studien är unik eftersom den använder sig av detaljerade temporala och rumsliga analyser som resultat av en kombination av flera datakällor. Vi undersökte effekterna av förändringar i den fysiska miljön i biblioteket tillsammans med utvecklingar i personalens arbetssätt på säkerhet och trygghet i biblioteket och dess omnejd—något som saknas i den nationella och internationella litteraturen. Genom att jämföra Högdalens situation 2017 och 2020 med ett antal kontrollbibliotek i Stockholms stad, som inte har genomgått dessa åtgärder, har vi noterat en större och signifikant minskning av brott och andra ordningsstörningar i Högdalens bibliotek jämfört med kontrollbiblioteken efter det att MiLKS modell har startat.

De flesta brott och händelser av allmän oordning inträffar under eftermiddagen. Antalet händelserna är generellt sett större mitt i veckan och mindre frekventa på helgerna. De är också vanligare under vintermånaderna på året som januari och februari. Detta gäller även efter normalisering av antalet besökare. De flesta händelser med offentliga störningar i biblioteken inträffar på eftermiddagarna, vanligtvis med början runt klockan 11. Tisdagen är veckodagen med det största antalet av dessa specifika händelser och februari har registrerat ett antal, nästan 50 procent högre, än andra månader. Det finns stora variationer per brottstyp. I Högdalen sker skadegörelse mest under årets första månader (januari, mars, april och maj), medan dessa händelser når sin topp i februari och oktober på Stadsbibliotek. Våldet är jämnt fördelat över dygnet på båda biblioteken, men det finns en topp under lunchtid (12–13) och i slutet av veckan (onsdagar, torsdagar och fredagar). Mer än 60 % av alla typer av våld i Högdalen inträffade dock under januari och februari.

Före MiLKS-modellen koncentrerade sig de flesta på allmänna oordningshändelser vid barn- och studieavdelningarna. Det område som fortfarande koncentrerar de flesta trygghetsproblemen är studieområdet. I Högdalen sker det högsta antalet händelser vid ingång/utgång. Vi noterade en specialisering av typerna av brott och ordningsstörningar. Medan det i Högdalen sker fler ordningsstörningar och problem med individer under påverkan av alkohol eller/och droger sker det i Stockholms stadsbibliotek och Kista oftare bråk och våld.

Renovering av den fysiska miljön baserat på CPTED-principer har haft direkt påverkan på brott och trygghetsstörningar på biblioteket. Biblioteket har utformats på ett sätt som medför naturlig övervakning, samt på ett sätt som medför en känsla av att alla blir sedda. Fri sikt har skapats mot alla ingångar/utgångar, samt mellan de två informationspunkterna för att erbjuda

personalen möjlighet att alltid kunna få kontakt med varandra. Förutom att denna utformningsmetod skapat tydliga siktlinjer genom hela biblioteket har det också ökat ljusinsläppet, vilket gjort miljön ljusare och trivsammare. Man har också jobbat intensivt med ledarskap och bemötande av besökare vilket positivt har påverkat deras upplevelse av biblioteket.

En annan fråga som vi hade i den här studien var vilken påverkan biblioteken har på de närliggande områdena och vice versa. Vi tittade också på polisstatistiken vid alla bibliotek i Stockholms stad och dess omnejd (50 meter). I Stockholm har vi sett att 12 % av biblioteken och dess omnejd (5) koncentrerade 74 % av det totala antalet brott inom 50 meter från dessa anläggningar. Högdalen är på tredje plats och mer än 80 % av dessa polisregistrerade brott är skadegörelse och allmän ordningsstörning i närheten av Högdalens bibliotek. Som för alla andra anläggningar beror antalet händelser i biblioteket på deras interna och externa design och funktioner men även på deras lokalisering i grannskapet och staden. Vi har använt platskvoter för brottslighet för att jämföra brottsstrukturer över geografiska platser och resultaten visar en högre brottskoncentration i Högdalens bibliotek och omnejd jämfört med de två andra kontrollbiblioteken inom 50 meter från byggnaden på grund av många fall av skadegörelse och allmän ordningsstörning. Biblioteken verkar oftare absorbera brott än sprida dem. Vår regressionsmodell visar att två typer av anläggningar i närheten av biblioteken påverkar brott mest: busshållplatser och barer/ nattklubbar samt andra anläggningar som säljer alkohol – detta gäller för alla typer av brott. Skolor har en dämpande effekt på stölder utomhus inom 50 meter av dessa bibliotek, men biblioteken som ligger i ett område med hyresbostäder tenderar att ha fler trygghetsproblem än andra områden efter att man kontrollerat för områdenas andra egenskaper.

Den majoritet av besökare som svarade på enkäten känner sig 'mycket trygga' i Högdalens bibliotek men ingångar/utgångar kändes mindre trygga. En liten del har varit utsatta för brott och/eller upplevt ordningsstörning på biblioteket. Trots att en fjärdedel av de svarande har varit vittne till brott och/eller upplevt ordningsstörning känner sig nästan alla trygga under bibliotekets alla öppettider. Vi frågade besökarna hur de upplever trygghet i Högdalen före och efter de åtgärder som implementerades efter 2017 och mer än tredjedel tyckte att det har blivit färre problem efter förändringarna på biblioteket, samma andel tyckte att det har blivit tryggare, de flesta såg inte någon skillnad. De som tyckte att det har blivit bättre nämnde till exempel 'öppet och ljust och trevlig närvarande personal', 'entré har blivit trevligare', 'närvaro av

ordningsvakter', 'mindre "stök" än förut, även om det förekommer', 'ljudnivån blivit bättre', man har större överblick över lokalerna', 'grupperna av stökiga ungdomar finns ej längre', 'det känns tryggare när det är välskött, rent och lugnt'. De som har varit vittne till brott eller upplevt ordningsstörningar på Högdalens bibliotek kände sig oftare otrygga än de som inte varit det. Vi tittade även på möjliga skillnader i svaren i upplevelse av tryggheten mellan kön, ålder, utbildningsnivå, vittne eller utsatthet för brott. De som svarade på enkäten på papper var mer positiva och tyckte att biblioteket har blivit tryggare jämfört med dem som svarade på enkäten via social media. De tyckte också att det har blivit färre problem. Vi frågade också vad som kan göras för att förbättra säkerheten och tryggheten på Högdalens bibliotek och 71 personer besvarade frågan, ofta med flera förslag: "skapa möjligheten att ha bättre koll på vad som händer utanför biblioteket", "bättre överblick/siktlinjer", "övervakningskameror", "mer hjälpsam/professionell personal", "behöver väktare", "bättre orienteringsmöjligheter", "bättre belysning", "behöver bli mer välskött" och annat.

De flesta inom personalen som intervjuats har aldrig känt sig otrygga på biblioteket, men inte alla är överens. Vissa nämner att några situationer kan vara obekväma och svåra att hantera och är obehagliga. Några nämnde att dessa situationer är en del av 'denna offentliga plats' och att de som personal "ska kunna" hantera dessa, det är del av deras arbetsuppgift. Ändå nämndes det att i fall som rör grupper av ungdomar och personer som är påverkade av alkohol eller droger kan situationerna vara lite oförutsägbara och just den här personalen känner sig otrygg. Den frekvens med vilken de behöver hantera otrygghetsproblem på biblioteket har nämnts som "en gång i veckan eller varannan vecka". Det beskrevs också av flera intervjuade personer att dessa situationer var vanligare förr än nu. Det var några som pekade på att dessa problem kommer i vågor och beror på vad som inträffar i samhället – som problem i de lokala skolorna – och att detta normalt stör bibliotekets rutiner. De nämnde till exempel att konflikterna kan vara mellan besökarna och personalen men också mellan besökarna. Ibland är det användningen av bibliotekets olika miljöer som skapar problem mellan användarna. De nämnde också att de inte kände sig påverkade av dessa situationer. Vissa arbetare har dock en känsla av maktlöshet, främst på grund av att vara kvinnor och känna sig skrämda av grupper av unga män. Utöver det nämndes det att fördomarna mot unga manliga invandrare ökade. Det mest extrema fallet var en av personalen som kände en högre stressnivå relaterat till konflikterna på biblioteket.

Gällande frågan om personalen har någon strategi för att kunna hantera dessa trygghetsproblem har de flesta av de intervjuade nämnt *5-stegsmodellen* som introducerades för teamet. De

nämnde att "målet är att bemöta situationen på ett artigt och vänligt sätt, försöka ge biblioteksanvändarna valmöjligheter och lösa problemet utan att öka problemet. Om situationen går över styr kontaktar personalen vakterna i Högdalens centrum, som enligt intervjuerna normalt tar sig snabbt till biblioteket. Utöver det jobbar personalen aldrig ensam och vid stängningstiderna, när vissa situationer kan uppstå, är det minst två personer tillsammans". Vad gäller effektiviteten hos MiLKS modell är, några tveksamma: "det är lite svårt att jämföra eftersom vi öppnade runt nyår till 2020 så januari 2020 tog bara 3 månader innan vi fick Corona pandemin och vi var tvungna begränsa antalet besökare". Andra var inte nöjda med zonerna som skapats under renoveringen eftersom 'biblioteket är inte anpassade för vuxna' eller 'Det finns ett barn- och ett ungdomsområde, det finns inget bra ställe där man kan samlas för en bokcirkel eller liknande', hävdar de. Andra tycker att det har blivit mycket bättre eftersom alla datorer finns ute i loungen. Förbättringar av skyltarna och även i dispositionen av hyllorna (innan var det en labyrinth) har påverkar miljön positivt. Personalen upplever att utbildningen varit effektiv eftersom de "känner sig mer säkra på hur de ska agera i vissa situationer". De flesta i den intervjuade personalen föreslår att förbättra entrén samt förstärka samarbete med lokalt samhälle som åtgärder.

Studien utgår från Högdalens bibliotek som tidigare, innan förebyggande insatser, hade stora problem med ordningsstörningar och mindre allvarliga brott. Det är av stor vikt att ta hänsyn till vilken typ av problem man har för att vidta specifika insatser i form av brottsförebyggande åtgärder. Det krävs att biblioteken skapar ett bra register (att mata in i incidentrapporteringssystem/databas) på vad som händer i biblioteken (ordningsstörningar och brott) för att kunna övervaka situation över tid (se om det finns variationer vad gäller händelsetyp och eller frekvens över tid). Vår studie tyder på att trots att man idag har ett registreringssystem för Stockholmsbiblioteken registrerar inte alla anställda incidenter på ett systematiskt sätt. Genom anmälningarna skulle chefer kunna följa upp varje enskilt fall samt alltid ha en tydlig och aktuell bild av helheten.

Notera att för att kunna skapa en kultur där register av händelserna är en del av vardagen för personalen krävs det att biblioteksledning och personalen förstår betydelsen av det situationsbaserade brottsförebyggande arbete för säkerhet och trygghet i bibliotek. För att främja det krävs information i form av utbildning av personalen men också samverkan mellan olika aktörer som ansvarar för bibliotekens olika funktioner inklusive trygghet.

Brottsprevention genom urban design kan stödja utformning av bibliotekens miljö så den kan motverka störningar, brott och skapa trygghet. Det kan handla om att bygga bort dolda ytor och skapa en interiör som försvårar oönskade aktiviteter. Vi har sett i Högdalen att valet av färg, rätt höjd av bokhyllor och bättre belysning kan förbättra trygghet i biblioteket men även se till att personal är närvarande och aktiv på biblioteket. Att ha biblioteksvårdare på rätt plats för att möta, hjälpa och snabbt hänvisa besökare rätt vid biblioteksbesök är också trygghetskapande – alla dessa aspekter ingår i MiLKS-modell.

Att ha ett bra underlag och följa upp åtgärderna är viktigt i det brottsförebyggande arbetet. Därför bör bibliotekens personal regelbundet använda sig av enkäter och andra liknande verktyg för att kunna identifiera vad som fungerar och inte fungerar i ett bibliotekets miljö samt i personalens rutiner vad gäller trygghetsarbete. Som i denna studie kan enkäten användas för att följa upp trygghet hos bibliotekens besökare i olika miljöer (t.ex. informationsdisk, studieområde, toaletter, utgångar), på olika tider av dagen och delas upp per typ av användare (per kön, ålder osv) och därigenom identifiera deras trygghetsbehov.

Biblioteken är en arbetsplats, därför är det också viktigt att följa upp personalens upplevelse i denna miljö. Våra intervjuer med personalen visar att de känner sig trygga och att renovering och utbildning har positivt påverkat bibliotekens miljö och deras välbefinnande. En regelbunden utvärdering av bibliotekens personal i relation till sin arbetsplats är något som rekommenderas till ledningen.

Möjlighet för en uppföljning/fortsättning

Notera att invigningen av Högdalens bibliotek skedde tre månader innan starten på pandemin. Möjligheten att göra om utvärderingen finns då pågående pandemi kan ha haft en påverkan på situationen på biblioteket och vi har under denna tid sett andra typer av problem som, trots olika insatser, förekommer på biblioteken. Även om statistik från bibliotekets incidentrapporteringssystem och utvärderingen visar på markant minskning av brott och stök på biblioteket hade det varit intressant att se hur det hade sett ut under en längre tid utan en pågående pandemi. Vi hade inte möjligheten att intervjua personalen i kontrollbiblioteken (Stadsbiblioteket Odenplan och Kista bibliotek) och inte heller att genomföra enkäten med besökare i dessa anläggningar. För ett bättre underlag för framtidsplanering skulle en fortsättning av den här studien vara önskvärd med en enkät på alla bibliotek inom Stockholms stad med fokus på den fysiska och sociala miljön.

8 Rekommendationer

Bibliotek är idag en *multifunktionell mötesplats* dit människor kommer för att låna böcker, läsa, använda datorer men också för att socialisera. Detta kräver helt nya angreppssätt för att se till att alla får tillgång till en plats där de kan känna sig trygga. Det krävs att biblioteken tar hänsyn till flera aspekter som vår studie visar vara viktiga för trygghet såsom bibliotekets miljö, ledarskap, samverkan och kommunikation vilket är grundstenen i det brottsförebyggande arbetet. För att kunna genomföra brottsförebyggande insatser vid ett bibliotek krävs såväl för ändamålet avsatt finansiering liksom god planering med ett klart tidsperspektiv. Detta bör prioriteras centralt. Även om biblioteken har likartad funktionen över hela staden är de inte lika. Som vår studie visar är ett antal bibliotek mer drabbade av brott och ordningsstörningar än andra. Resultaten från den här utvärderingen kan stödja planeringen av nya bibliotek samt fungera som stöd för att ingripa vid säkerhets- och trygghets problem i det befintliga beståndet av bibliotek. De flesta biblioteken inom Stockholms stad har utvecklingspotential. Baserat på våra resultat rekommenderar vi ett antal åtgärder som kan bidra till att lägga grunden för planering för framtidens bibliotek idag.

1) Åtgärder inför etablering av nya biblioteket

Det lönar sig att tänka i förväg var ett bibliotek ska placeras i ett område. Som vår studie visar, bör arkitekter och planerare undvika att placera ett bibliotek för nära barer, restauranger och andra anläggningar som säljer alkohol. Det är inte heller bra att de ligger för nära busshållplatser för att kunna undvika möjliga framtida trygghetsproblem på vissa tider. I Högdalen till exempel händer en stor mängd händelser i bibliotekens entré (skadegörelse och andra problem med ordningsstörningar som registreras av polisen) vilka skulle kunna undvikas genom att placera biblioteket centralt, men utanför den mest besökta del av det kommersiella centrumet, där en busshållplats och anläggningar som säljer alkohol ligger idag.

Biblioteksmiljön bör följa grundläggande principer för brottsprevention genom urban design (CPTED-principer) från början. Högdalens renoveringsarbete har visat att det lönar sig att planera för bibliotek som är ljusa, tillgängliga, som har bra överblickbarhet och nya och moderna möbler men också där lokalen utformas med en tydlig zonindelning och skyltning för ökad orienterbarhet. Det ska tydligt framgå var funktioner är placerade och vad de innehåller. Detta bidrar till säkra och trygga platser i biblioteken utan dolda och mörka utrymmen. Det finns också ett behov av att proaktivt planera insatser för att minska riskerna för alltför höga

ljudnivåer. En tystare zon bör inte placeras intill en livligare. Barnavdelningen är ett exempel på en mer aktiv och livlig zon. Biblioteken vill att både personal och besökare ska känna sig trygga och välkomna i lokalen under alla dagens timmar, något som kräver kunskap av olika utmaningar under dagen men också kunskap och flexibilitet hos personalen.

Viktigt är att kontinuerligt och långsiktigt utvärdera bibliotekens interna miljöer i relation till förändringar av besökare, från barn, ungdomar, vuxna, äldre, kön och sexuell identitet, personer med funktionsnedsättning. Tänk på att även se att bibliotek, som alla andra anläggningar, följer en dagsrytm som betyder att brott och ordningsstörningar kan variera tidsmässigt, per dagstimmar, veckodagar, månadsvis och baserat på årstiderna.

3) Åtgärder för befintliga bibliotek

När ett bibliotek drabbas av många säkerhets- eller/och trygghetsproblem är det viktigt att skapa ett bra underlag innan man påbörjar det brottsförebyggande arbetet. Biblioteket kan förbättras med stöd av MiLKS-modell när utmaningar handlar om den interna miljön, till exempel många dolda utrymmen med dålig belysning eller när miljön upplevs som otrygg på grund av konflikter mellan personal och besökare. Alla dessa problem kräver specifika och unika insatser beroende på kontext.

Vi rekommenderar att alla biblioteket ska se till att alla säkerhets- eller/och trygghetsproblem blir systematiskt och återkommande rapporterat i ett gemensamt system. Våra 3D-modeller visar hur en kartering över tiden kan minska händelserna på vissa ställen och ökar på andra, eller att problem flyttar från en plats till annan. Idag finns det framtagna och tydliga rutiner och uppföljning av händelserapporteringar, samt rutin för att alltid anmäla händelser. Dessa register ligger till grund för insatser. Och genom anmälningarna kan chefer följa upp varje enskilt fall samt alltid ha en tydlig och aktuell bild av helheten. Anmälningar diskuteras regelbundet på arbetsmiljöträffar med skyddsombud, och säkerhetsenheten bistår vid behov. Användningen av enkäter med besökares upplevelse av trygghet kan vara ett essentiellt verktyg för att kunna följa upp utveckling.

Men MiLKS handlar inte bara om den fysiska miljön. Personalen i våra intervjuer pekar på hur viktigt det är att ha rätt träning för att kunna hantera och reda ut besvärliga situationer själva innan man tillkallar bevakningspersonal. I MiLKS-modell ingår förbättring av 'kommunikation' genom den 5-stegsmodellen som handlar om att kunna lära sig hur man

hanterar konflikter och besvärliga besökare som bryter mot bibliotekens trivselregler (dvs beartigt, ange saksakal, erbjud alternativ, begär bekräftelse, agera). Idag används modellen i olika utsträckning i biblioteken av bibliotekspersonalen i Stockholm. Vi rekommenderar att denna metod ska användas i alla biblioteket. Den ska repeteras och övas in och det genom återkommande fortbildningstillfällen i verksamheterna så man kan se till att alla nya anställda eller temporära få denna kunskap/träning. Man bör först inspektera situationen i Stockholm och se vilka biblioteket behöver mest och bjuda in personalen till flera utbildningar.

På lång sikt skulle biblioteksutbildningen kunna förbereda studenterna för service och bemötande i en större utsträckning än vad som görs idag. Biblioteksrummet är multifunktionellt. Det erbjuder, förutom tillgång till litteratur, även tillgång till lånedatorer, skrivare och kopiatorer, studierum, mötesplatser och andra liknande ändamål. I den multifunktionella rollen som en bibliotekarie har ingår även att bemöta människor med olika behov som står utanför bibliotekens centrala uppgift som att söka, organisera och tillgängliggöra information i olika former och i olika sammanhang. Det är just inom dessa sammanhang som funktionen bibliotekarie behöver förberedas mer inom och där perspektivet service och bemötande bör behandlas mer under utbildningen. Biblioteksutbildningen bör inte vara långt ifrån de krav och förväntningar samhället, genom bland annat politiska beslut, har på bibliotek och bibliotekarie.

Vår studie visar också vad som kan generera brott internt på bibliotek och eller när bibliotek ligger på en plats som kan absorbera brott från omnejden (vår studie visar att de flesta biblioteket i Stockholm tenderar att göra det). I Högdalen använder medborgarna av bibliotekets entré som skydd eller rastplats, något som skapar otrygghet. I detta fall att kunna skapa ett kontinuerligt samarbete mellan bibliotekens personal och andra aktörer som verkar i området (lokala/kommunala, socialtjänst, trygghetssamordnare, väktare, polis mfl, privata aktörer samt volontärer/civil samhället) krävs för en väl fungerande brottsprevention i dessa områden. Studien visar att sedan några år tillbaka samarbetar Högdalens bibliotek med fritidsgårdar, lokalt föreningsliv, andra offentliga aktörer mfl. vilket tyder på en effekt i den interna biblioteksmiljön. Bilaga 1 ger ett exempel på bibliotekens planering i Stockholms stad idag och i framtiden.

Några av våra förslag kräver långsiktiga investeringar, förändringar i biblioteksmiljö samt i människors beteende, medan andra kräver mindre anpassningar av rutiner men bättre planering

(se rutan 8 för rekommendationer). För att kunna genomföra brottsförebyggande insatser krävs såväl avsatt finansiering för ändamålet liksom god planering med ett klart tidsperspektiv. Detta bör prioriteras centralt i Stockholm.

Ruta 8 – Rekommendationer

Vi rekommenderar följande:

1. Systematisk platsanalys av bibliotekens miljö bör genomföras regelbundet. Att identifiera platser som främjar brott och/eller ordningsstörningar är viktigt för planering av ett bibliotek. Se beskrivning av 'Miljö' i MiLKS modell. Med stöd av händelseregister eller andra officiella källor kan brottsdynamik eller andra ordningsstörningar skapa ett bra underlag för interventioner.
2. Insatser som kan lyfta fram besökarnas trygghetsbehov samtidigt som personalens trygghet kan främjas genom direkt dialog bör prioriteras. Enkäter med besökare och intervjuer med personal kan vara ett sätt att stödja långsiktiga säkerhets- och trygghets åtgärder. Se 'Kommunikation' i MiLKS modell som referens.
3. Satsa på träning och utbildning av bibliotekens ledning, anställda och platsansvariga för problemlösning för dem som har direkt kontakt med besökare. Det är viktigt att förstärka den roll platsansvariga har för att förhindra brott och/eller ordningsstörningar. Se 'Ledning' i MiLKS modell som referens. Biblioteksutbildningen ska kunna förbereda studenterna i service och bemötande i en större utsträckning än vad som görs idag. Den multifunktionella funktion som bibliotek har kräver att personalen är beredda att hantera situationer än endast utlåning av litteratur och tillgång till information.
4. Biblioteket ska placeras centralt och vara tillgängligt men arkitekter och planerare bör undvika att placera biblioteken på platser nära barer, restauranger, eller andra anläggningar som säljer alkohol eller ligger nära busshållplatser. Låt stadsplanerare tillsammans med polisen och andra trygghetsexperten planera för platser som kan skapa naturlig övervakning och andra egenskaper som främja trygghet. Se 'Samverkan' i MiLKS modell.

9 Referenser

1. Ercin E. Slutrapport i projektet: Säkerhet, trygghet och bemötande. Stockholm: Stockholm stadsförvaltningen; 2018.
2. Crowe TD, Fennelly LJ. 1 - Introduction to CPTED. In: Crowe TD, Fennelly LJ, editors. Crime Prevention Through Environmental Design (Third Edition). Boston: Butterworth-Heinemann; 2013. p. 3-14.
3. Ekblom P, Pease K. Evaluating Crime Prevention. Crime and Justice. 1995;19:585-662.
4. Ekblom P. Crime Prevention, Security and Community Safety Using the 5Is Framework. Basingstoke: Palgrave Macmillan; 2011.
5. Newman O. Defensible space – Crime prevention through urban design. New York: Collier Books; 1972.
6. Clarke R, Petrossian G. Shoplifting, Problem-Oriented Guides for Police Problem-Specific Guides Series. Washington, DC: US Department of Justice; 2013.
7. Newman O. Defensible space: Crime prevention through urban design: Collier Books New York; 1973.
8. Ceccato V, Falk Ö, Parsanezhad P, Tarandi V. Crime in a Scandinavian Shopping Centre. In: Ceccato V. AR, editor. Retail crime: International evidence and prevention. Crime Prevention and Security Management: Palgrave Macmillan, Cham 2018.
9. Ceccato V. Biblioteksmiljö, brott och ordningsstörning: en konceptuell modell. Stockholm2021.
10. Poyner B, Webb B. Crime free housing: Butterworth-Architecture Oxford; 1991.
11. Cohen LE, Felson M. Social change and crime rate trends: A routine activity approach. American sociological review. 1979:588-608.
12. Bowers K. Risky facilities: Crime radiators or crime absorbers? A comparison of internal and external levels of theft. Journal of Quantitative Criminology. 2014;30(3):389-414.
13. Newton A. Macro-Level Generators of Crime, Including Parks, Stadiums, and Transit Stations: Oxford University Press; 2018 2018.
14. Carey J. Library Security by Design. Library & Archival Security. 2008;21(2):129-40.
15. Simmons H. A Framework for the Analysis and Management of Library Security Issues Applied to Patron-property Theft. The Journal of Academic Librarianship. 2018;44(2):279-86.

16. Adewuyi OW, Adekanye EA. Strategy for Prevention of Crime in Nigerian University Libraries: The Experience of the University of Lagos. *Library & Archival Security*. 2011;24(1):25-37.
17. Cromwell P, Alexander G, Dotson P. Crime and Incivilities in Libraries: Situational Crime Prevention Strategies for Thwarting Biblio-Bandits and Problem Patrons. *Security Journal*. 2008;21:147-58.
18. Henrich KJ, Stoddart RA. Library Safety Through Design: Using a Checklist Approach at the University of Idaho. *Journal of Library Administration*. 2016;56(7):777-89.
19. Thompson GJ. *Verbal judo: The gentle art of persuasion*: Zondervan; 2010.
20. Arkitekter B. *Trygg läsning i Högdalen*. BSK Arkitekter; u.å.
21. Hazanov J, Elfström S. Högdalens bibliotek som mötesplats : En studie om trygghet med utgångspunkt i besökarens och personals upplevelser [Student thesis]2021.
22. Cozens PM, Saville G, Hillier D. Crime prevention through environmental design (CPTED): a review and modern bibliography. *Property management*. 2005.
23. Ceccato V. Fieldwork protocol as a safety inventory tool in public places. *Criminal justice studies*. 2019;32(2):165-88.

10 Bilaga

Vägen till tryggare biblioteket – Stockholms stadsbibliotek

Hur det är idag och utvecklingsområden

Stockholms stadsbiblioteks trygghet och säkerhetsarbete har i syfte att verka förebyggande men också att vara en del av det långsiktiga arbetet. En stor del av trygghets- och säkerhetsarbetet utgår idag från de framställda rutiner och handlingsplaner som finns att tillgå i både det förebyggande arbetet och i skarpa lägen. Dessa rutiner är framtagna utifrån det behov som finns i verksamheterna och som grundar sig på de vanligt förekommande incidenterna på biblioteken såsom ordningsstörningar och stöld. Trygghetsarbetet utgår också från av staden framställda rutiner och handlingsplaner rörande trygghet och säkerhet samt samverkan med stadsdelens olika verksamheter och förvaltningar.

Samverkan - Idag

Nyckeln i det förebyggande arbetet är samverkan med stadsdelens olika förvaltningar och verksamheter men också nära samverkan med polis och föreningslivet. Detta funkar till viss del idag och är beroende på hur samverkan i stadsdelarna generellt involverar biblioteken men också i vilken utsträckning chefer väljer att delta vid samverkansforum. Inom Stockholms stad finns det en mängd olika brottsförebyggande och trygghetsskapande arbete. Stadens brottsförebyggande och trygghetsskapande arbete har fyra fokusområden:

1. Arbete i stadens offentliga miljöer

”Upprustningen av bostäder och fysisk omvandling av den offentliga miljön är en drivande kraft i stadens utveckling. I arbetet med att utforma stadens offentliga rum är det viktigt att förhindra eller försvåra att brott kan begås på den aktuella platsen. Trygghetsskapande faktorer ska tillgodoses och lokala förutsättningar ska inhämtas tidigt i utvecklingen av offentliga miljöer, särskilt runt torg och andra knutpunkter.”

2. Förebyggande arbete

”Tidiga sociala interventioner under ett barns uppväxt är både till fördel för individen och samhället. Staden prioriterar förebyggande arbete som kan förhindra, eller tidigt bryta, en negativ utveckling. Socialtjänsten ska bland annat verka för att förhindra att barn och unga far illa och se till att barn och unga växer upp under trygga och goda förhållanden. De ska även ge råd, stöd och annat bistånd till familjer, enskilda och andra grupper.

Öppna förskolan, förskolan och grundskolan är betydelsefulla aktörer i det brottsförebyggande arbetet. Det handlar bland annat om kunskapsuppdraget om

mänskliga rättigheter, grundläggande demokratiska värderingar samt att skapa tillit till samhället. Föräldrar eller andra vuxna i ett barns direkta närhet utgör en avgörande resurs under uppväxtåren. Det finns olika former av föräldrastöd för alla familjer i staden, men särskilt för de familjer som behöver det mest."

3. Riktade sociala insatser

"Staden erbjuder riktade sociala insatser till individer och grupper där risken är särskild hög att hamna eller fastna i en destruktiv miljö och ett riskbeteende. Enstaka risk- och skyddsfaktorer har i regel liten effekt, men fler faktorer tillsammans ger större effekt på individens beteende. Det gäller således att stärka skyddsfaktorerna och minska riskfaktorerna. Effekten blir också större om man utformar insatser som verkar på olika nivåer samtidigt.

Skolan är en betydelsefull skyddsfaktor för att unga inte ska dras in i destruktiva beteenden. Att dras in i eller utsättas för kriminalitet kan vara tecken på att barn far illa. Skolpersonal har en skyldighet att anmäla misstankar om oro till socialtjänsten."

4. Stadsutveckling

"Det är en demokratisk rättighet att kunna vistas i det offentliga rummet och i sin närmiljö utan att bli utsatt för brott. Det finns flera faktorer som påverkar tryggheten, bland annat utformningen av stadsmiljön.

Centralt belägna platser med mycket folk är ofta de mest uppskattade platserna i ett samhälle, även om många brott också sker där. I ett samhälle ska det finnas platser där alla är välkomna och där människors närvaro står för grundtryggheten. Fysiska avgränsningar och organiserad övervakning begränsas till det allra mest nödvändiga. Att skapa en god livsmiljö handlar om balans mellan olika intressen och perspektiv. Såväl brottsförebyggande som trygghetsskapande åtgärder måste alltid vägas mot andra intressen."

Stadsdelsförvaltningarna ansvarar för samordningen av det brottsförebyggande och trygghetsskapande arbetet inom respektive geografiskt område och leder det lokala arbetet. Då stadsdelsförvaltningarna är en komplex verksamhet med många ansvarsområden och med andra verksamheter och stora i storleken, är inte alltid biblioteken involverade i det förebyggande trygghets- och säkerhetsarbetet, trots att bibliotek finns i alla stadsdelar. Vid incidenter på biblioteken som har koppling till någon verksamhet inom stadsdelen så verkar samverkan. Detta sker till exempel vid "ungdomsstök" där skolan behöver engagera sig för att lösa problem eller att fritidsgård och fältassistenter informeras om problemet och där de tillsammans med biblioteken försöker finna lösningar. Samverkan i det stora hela med biblioteken verkar oftast i situationer för att "släcka bränder" snarare än i långsiktiga och förebyggande arbeten.

Samverkan – Utvecklingsområden

Inom Stockholms stad finns det 40 bibliotek utspridda i 13 stadsdelar. Biblioteken finns oftast nära andra verksamheter inom stadsdelarna, så som skola, äldreboende, fritidsgård och parklekar. Det innebär att medborgarna har nära tillgång till biblioteken. Biblioteken är öppna och allmänna platser och det kan locka till sig besvärliga besökare som nyttjar lokalen för annat ändamål än vad det är avsett för. Dessa besökare kan ibland ha andra intentioner än att nyttja verksamhetens utbud såsom att använda utrymmen som värmestuga vid dåligt väder, nyttja toaletterna under längre tider eller ladda mobilerna. Det sker även, utifrån Incidentrapporteringssystemet IA, att socialt utsatta personer som är påverkade av alkohol eller droger söker sig till biblioteket och det medför problem som till exempel konflikter med personal och/eller andra besökare. Situationer uppstår oftast när personal påpekar att det inte är tillåtet att vara påverkad av alkohol eller narkotika på biblioteken. Konflikter mellan ungdomar och personal samt vuxna besökare och ungdomar är även det något vanligt förekommande. Konflikter uppstår oftast då ungdomar stör genom att vara högljudda, vilket går emot bibliotekens trivselregler.

Socialt utsatta som är påverkade av alkohol och narkotika som söker sig till biblioteken utgör majoriteten av de incidenter som rapporteras in i systemet. Ungdomar som stökar har historiskt varit ett problem men har minskat på senare år. Ett utvecklingsområde kring samverkan med stadsdelen gällande problem med missbrukare och socialt utsatta personer är något som bör eftersträvas. Det kan handla om information till dessa om var de kan få hjälp eller vart de kan hänvisas vid situationer då bibliotekarier ber dessa lämna lokalen på grund av berusning av något slag.

Sedan mitten av år 2021 finns ett pilotprojekt på Stockholms stadsbibliotek där biblioteket testar en ny metod och har anställt en socionom som under ett år ska arbeta med att råda bot på ordningsproblemen kring socialt utsatta personer. Uppdraget går ut på att kartlägga problemen, utbilda personalen och vägleda besökare som lever i social utsatthet istället för att endast avvisa. Uppdraget går också ut på att samverka med berörda delar av stadsdelen. Detta är något som bör fortgå efter pilotprojektet och vara en del av samverkan med stadsdelens förvaltningar och verksamheter.

Rutiner vid ordningsstörningar, våld och hot - Idag

När det kommer till de mer akuta situationerna, men inte allvarlig brottslighet så som våld och hot, kopplat till trygghet och säkerhet har biblioteken bevakningspersonal att tillgå. På två av de stora biblioteken, Stadsbiblioteket på Odenplan och Tranströmerbiblioteket på Medborgarplatsen, har biblioteken stationära väktare från öppning till stängning. Biblioteken i Kista Galleria, Skärholmens centrum, Farsta centrum, Fältöversten Östermalm och Högdalens centrum har bevakningspersonal att tillgå genom hyresavtal där de genom ett specifikt larmsystem eller telefonnummer kan få hjälp.

Inom Stockholms stadsbibliotek finns även två ambulerande ordningsvakter. De bibliotek som inte har bevakningspersonal genom hyresavtal eller stationär bevakning har ordningsvakter att tillgå. Ordningsvakterna kan larmas genom ett speciellt larmnummer som personal kan använda sig av vid till exempel ordningsstörningar. Då ordningsvaktsfunktionen inte kan likställas med en blåljusfunktion som polisen har, är rutinen att ordningsvakterna endast tillkallas vid ordningsstörningar. Vid pågående brott som exempelvis våld och hot ska polis tillkallas genom larmnumret 112. Ordningsvakterna jobbar också förebyggande genom biblioteksbesök och att de kan bistå de två stationära väktarna på Stadsbiblioteket och Tranströmerbiblioteket vid behov.

Rutiner vid ordningsstörningar, hot och våld - Utvecklingsområden

Alla bibliotek och majoriteten av medarbetarna och chefer har fått utbildning genom säkerhetsenheten i hur rutiner för ordningsstörningar, hot och våld samt andra brott ska hanteras på biblioteken. Bibliotekspersonalen har även fått utbildning i en konflikthanteringsmodell som ger de en möjlighet att reda ut besvärliga situationer så som ordningsstörningar själva innan de tillkallar bevakningspersonal. Modellen har fått namnet *5-stegsmodellen* och har 5 steg innan personalen bör tillkalla bevakningspersonal. Här nedan beskrivs de olika stegen och vad de har för syfte och mål:

1. Be artigt

Vädja till moralen

Om man går in i situationer med vänlighet och artighet är det lättare att få till stånd en kommunikation.

2. Ange sakskäl

Vädja till förnuftet

Förklara alltid varför ni gör en åtgärd. På det sättet undviker ni missförstånd samt verkar professionella och säkra.

3. Erbjud alternativ

Vädja till egoismen

Om man ger en person ett val mellan ett krångligt och ett lätt sätt att handla kommer hen alltid att välja det lätta alternativet

4. Begär bekräftelse

Vädja till personen

Fråga vad personen behöver för att samarbeta, då kanske det hela löser sig med kommunikation.

5. Agera

Bestäm ett lämpligt handlande

Följ de rutiner ni har på era bibliotek gällande kontakt med ordningsvakt/väktare/polis.

Idag används modellen i olika utsträckning i biblioteken av personalen. Denna metod behöver repeteras och övas in och det genom återkommande utbildningstillfällen i verksamheterna. I dagsläget är det eftersatt och det medför att syftet och målet med användandet av *5-stegsmodellen* och de framtagna rutiner för ordningsstörningar (konfliktartade situationer) inte alltid efterlevs så som det är tänkt. Det gäller även förståelsen för när polis ska tillkallas istället för bevakningspersonal. Även ny tillsatt personal och deras kunskap om modellen och när den ska användas samt kunskapen om rutinerna blir eftersatt. Mycket av dessa brister i hur det ska användas framkommer genom incidentrapporteringen då det visar sig att personal inte använt sig av de framtagna rutinerna när de ska.

Biblioteksmiljön – Idag och framtiden

De flesta av de 40 bibliotek inom Stockholms stad har utvecklingspotential. Stockholms Stadsbibliotek har under de senaste åren genomfört ett antal bygg- flytt- och renoveringsprojekt av sina fysiska lokaler i syfte att förbättra arbetsmiljön för personal och öka upplevelsen för besökare utifrån bland annat trygghet och säkerhet. Ser man på Stockholms stadsbiblioteks strukturplan 2017–2020 framgår det:

Generella kriterier vid nyetablering, omlokalisering eller upprustning av bibliotek

- *De lokala bibliotekens utformning ska tydligt utgå från de boendes behov.*
- *Kultur i ögonhöjd ska vara i fokus för gestaltning av biblioteksmiljöer – biblioteken ska genom barnkonsekvensanalyser utformas efter barn och ungas behov.*

- *Biblioteken ska i ökad utsträckning göras tillgängliga när stockholmare har tid att besöka biblioteken kopplat till öppettider.*
- *Biblioteken ska utformas så att civil- och nätverkssamhället i högre utsträckning använder biblioteken som en resurs.*
- *Relevanta intresseorganisationer ska konsulteras tidigt i förändringsarbete kopplat till bibliotekslokalerna.*

Huvudkriterier för nyetablering eller omlokalisering av bibliotek

- *God tillgänglighet i form av direkt närhet till knutpunkt och större centrubildning så att det finns potential att nå besökare från hela Stockholm.*
- *Möjlighet att nå ut till boenden i stadsdelsområden med lägre socioekonomiska förutsättningar.*
- *Möjlighet till samverkan eller samlokalisering med andra kulturaktörer, förvaltningar eller samhällsservice driven av stadsdelsförvaltningar samt civilsamhälle.*

Målet är att skapa bibliotek som är ljusa, tillgängliga, har bra överblickbarhet och nya och moderna möbler men också där lokalen utformas med en tydlig zonindelning och skyltning för ökad orienterbarhet. Det ska tydligt framgå var funktioner är placerade och vad de innehåller. Detta bidrar till trygga och säkra platser i biblioteken utan dolda och mörka utrymmen. Till exempel att vissa utrymmen kräver en dämpad ljudnivå medan andra kan vara mer livliga. Det finns ett behov av att proaktivt planera insatser för att minska riskerna för alltför höga ljudnivåer. En tystare zon bör inte placeras intill en livligare. Barnavdelningen är ett exempel på en mer aktiv och livlig zon. Biblioteken vill att både personal och besökare ska känna sig trygga och välkomna i lokalen.

