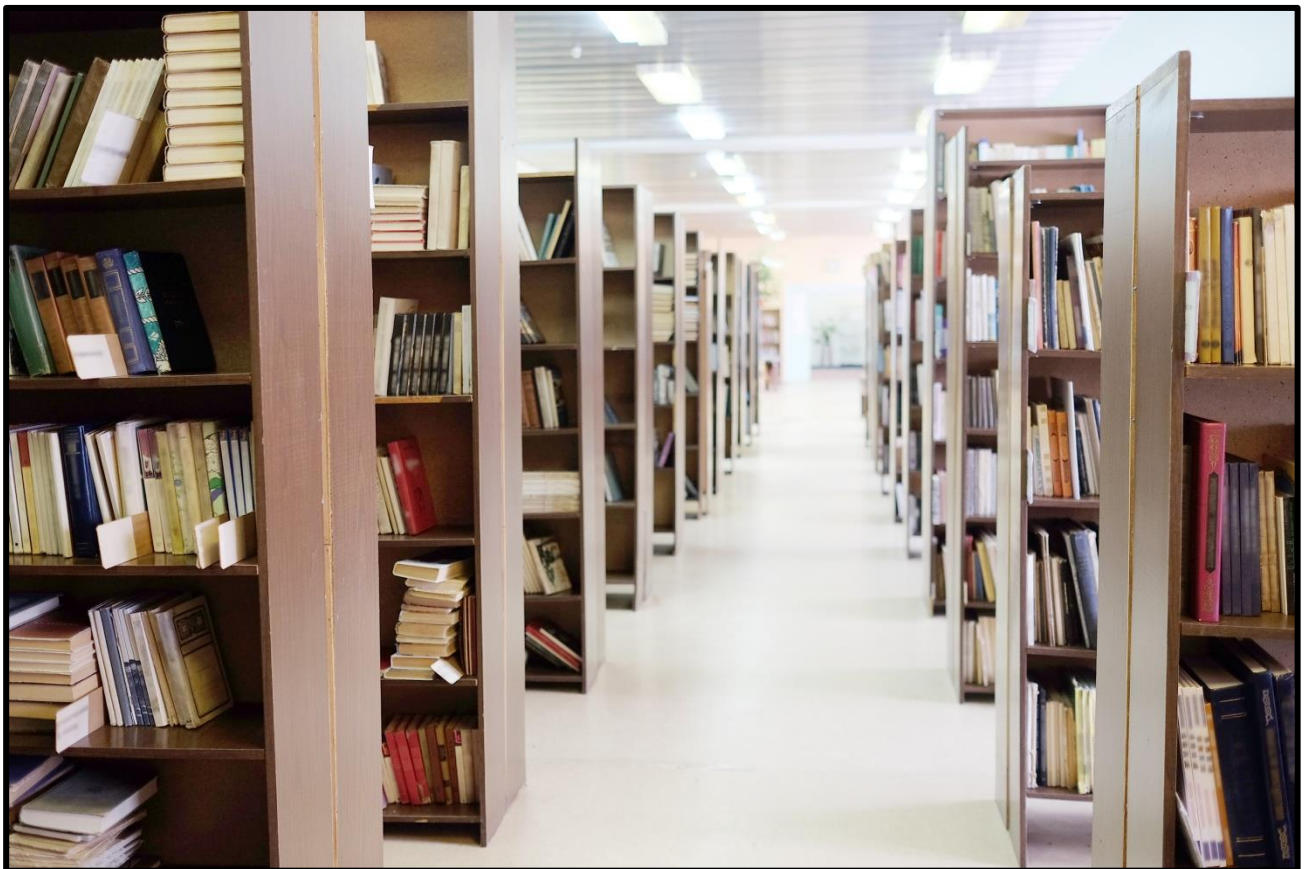


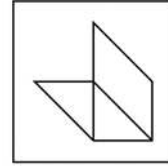
**Bibliotekarforbundet**  
Forbundet for  
informationsspecialister  
og kulturformidlere

# Uro på folkebibliotekerne

*En rundspørge blandt kommunernes  
bibliotekartillidsrepræsentanter*



Udarbejdet af Bibliotekarforbundet, december 2017



## Introduktion

Følgende undersøgelse er foretaget med henblik på at danne et billede af, i hvilket omfang der er episoder med uro eller konflikter på de danske folkebiblioteker. Undersøgelsen er foretaget blandt Bibliotekarforbundets tillidsrepræsentanter på folkebibliotekerne, som er blevet bedt om at vurdere omfanget samt håndteringen af uro/optøjer/konflikt i perioden august 2016 til august 2017. Besvarelsene er indhentet i september og oktober 2017 og udgør i alt 73 svar, hvilket giver en svarprocent på 78 %. Rapporten indeholder dels diagrammer baseret på svarene og dels en række uddybende beskrivelser af og kommentarer på urolige episoder.

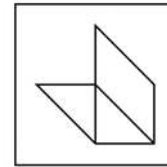
Følgende spørgsmål indgår i rapporten:

- Har biblioteket en uro/konflikthåndteringspolitik i forhold til brugerne/borgerne på biblioteket?
- Er bibliotekets beredskab på området tilstrækkeligt?
- Har biblioteket inden for perioden oplevet uro, konflikter eller trusler (brugere, der råber højt, ikke vil følge reglerne, bliver truende og lignende)? – Og hvis ja, hvor mange?
- Er der sket en stigning i antallet af episoder i forhold til tidligere år? - Beskriv gerne nogle af de situationer, biblioteket har oplevet.
- Har kommunens biblioteker ubemandede åbningstider, og hvis ja, oplever biblioteket hærværk/uro i denne?
- Er der sket en stigning i antallet af episoder i forhold til tidligere år? - Beskriv gerne nogle af de episoder, biblioteket har oplevet.
- Har biblioteket en handlingsplan for medarbejdere, der eventuelt bliver berørt af udadreagerende/truende borgere/brugere?
- Har biblioteket overvågning/vagtberedskab tilknyttet? – hvis ja, i hvilke åbningstider?
- Øvrige bemærkninger.

God læselyst

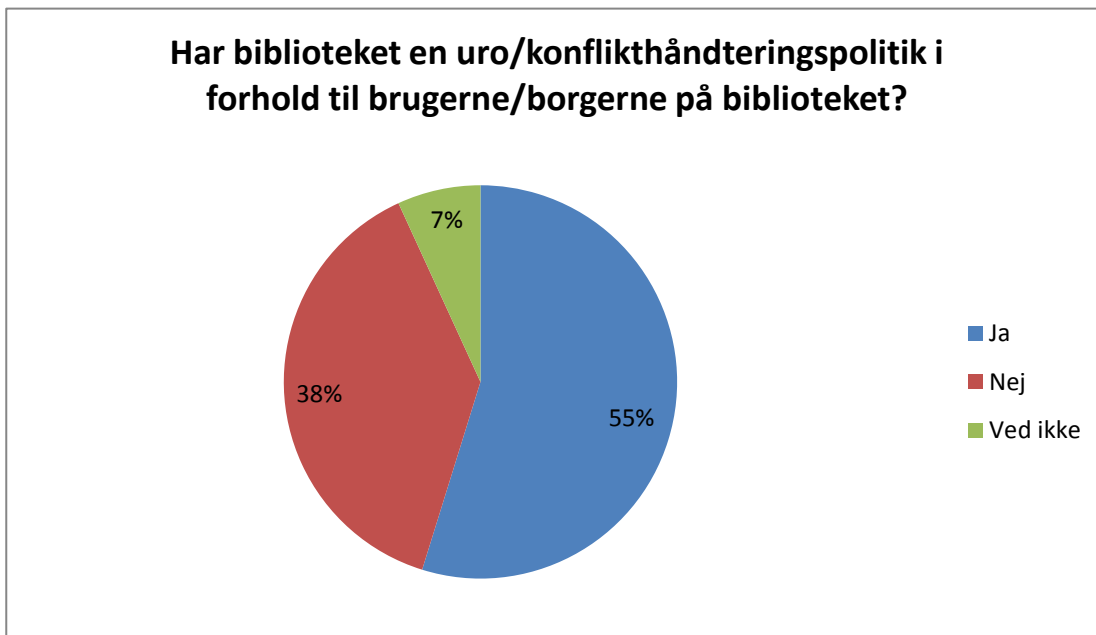
Med venlig hilsen

**Bibliotekarforbundet**



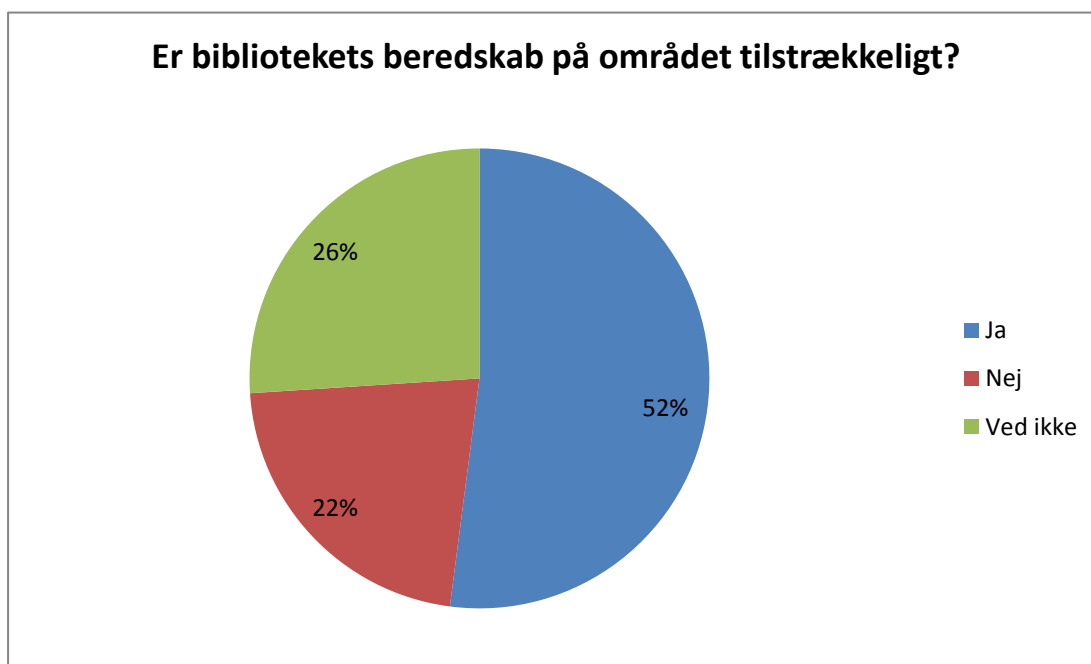
Som det ses i diagrammet nedenfor er det lidt over halvdelen af besvarelsene, der svarer ja til, at biblioteket har en konflikthåndteringspolitik i forhold til bibliotekets brugere. Samtidig fremgår det, at næsten halvdelen enten ikke har eller ikke ved, at de har en politik.

**Diagram 1**



Herefter er der blevet spurgt til, om bibliotekets beredskab på området er tilstrækkeligt. Spørgsmålet stilles til alle, altså uafhængigt af om de har en uro/konflikthåndteringspolitik eller ej (se diagram 1) Det fremgår af diagram 2, at halvdelen mener, at beredskabet er tilstrækkeligt, mens en fjerdedel ikke mener det.

**Diagram 2**



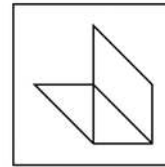
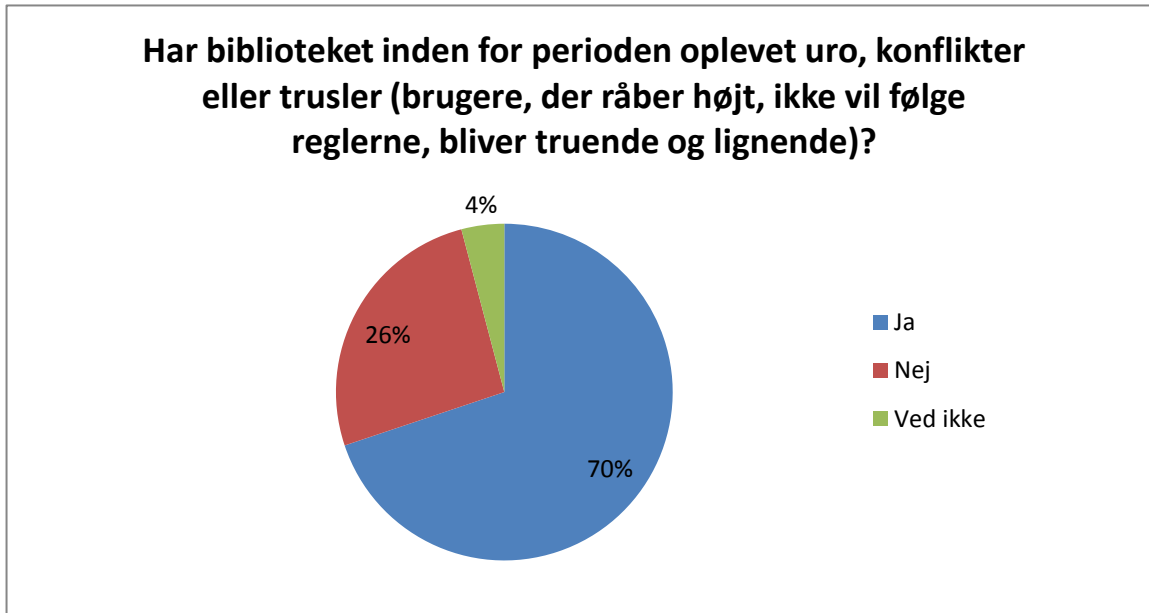


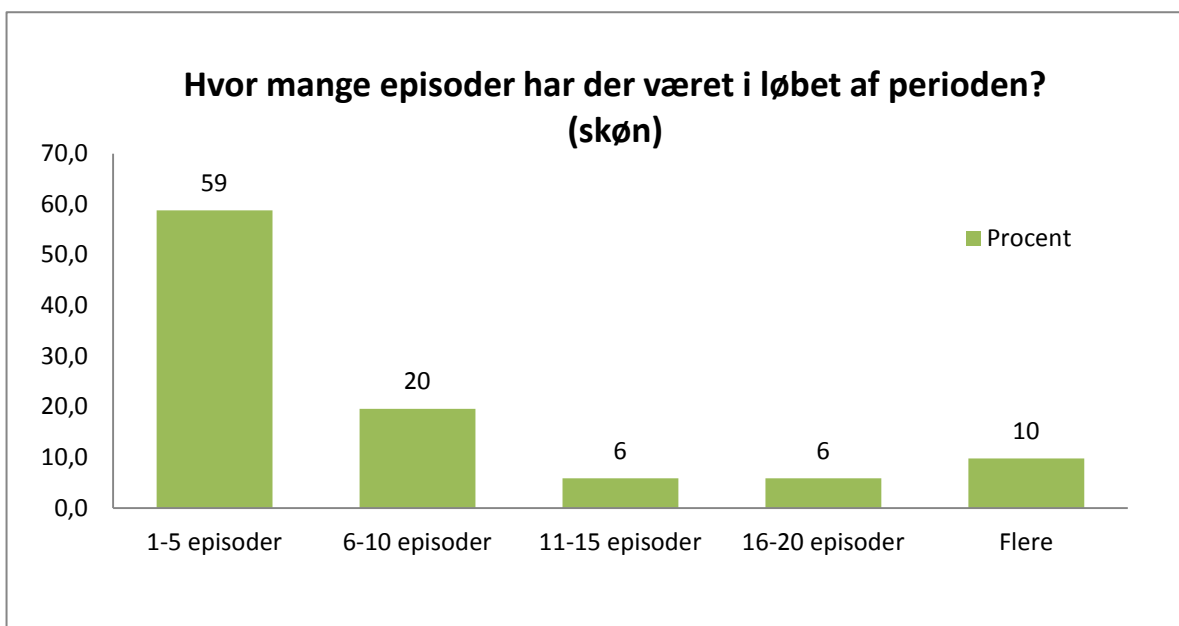
Diagram 3 viser, hvordan 70 % af tillidsrepræsentanterne svarer ja til at have oplevet uro eller lignende på bibliotekerne i perioden august 2016 - august 2017.

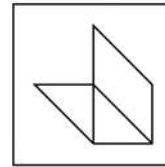
**Diagram 3**



I diagram 4 har tillidsrepræsentanterne forsøgt at sætte tal på, hvor mange episoder af uro, bibliotekerne har været udsat for i perioden august 2016 til august 2017. De er ikke blevet bedt om at svare indenfor intervaller, men har i stedet kunne svare frit. Knap 60 % placerer sig i intervallet 1-5 episoder. Det skal siges, at der i "flere"-kategorien ligger to besvarelser på 250 og 300 episoder, hvilket ligger markant over i forhold til de andres besvarelser. Variationen kan være udtryk for, at omfanget kan være svært at placere indenfor et faktisk antal episoder.

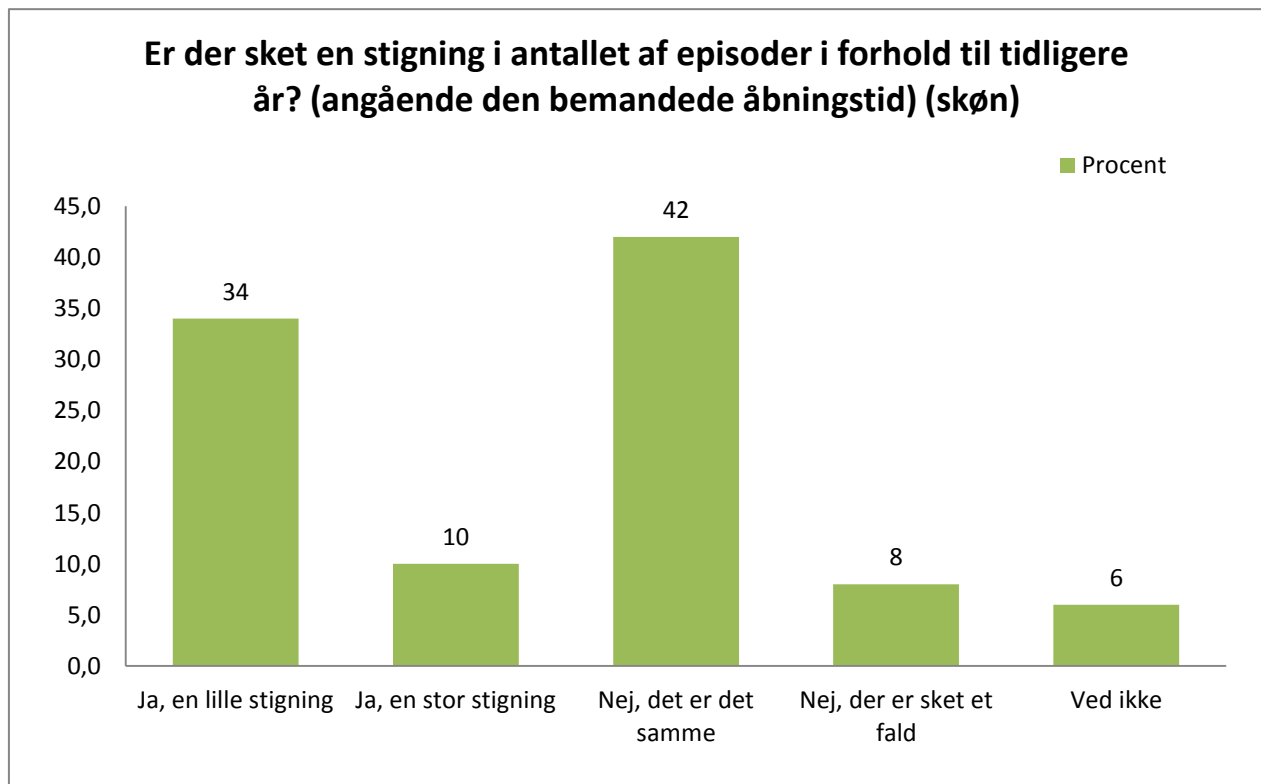
**Diagram 4**





For at se, om der er tale om en udvikling imod mere eller mindre uro, har vi bedt tillidsrepræsentanterne om at vurdere omfanget i forhold til tidligere år. 42 % mener, at omfanget er det samme, mens 34 % ser en lille stigning. Vi ser ligeledes, at 10 % svarer, at der er tale om en stor stigning. 8 % svarer, at de oplever et fald i antal episoder. 6 % svarer, at de oplever et fald i antal episoder.

**Diagram 5**



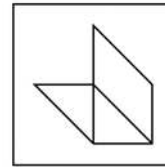
For at få et billede af, hvilke typer af uro bibliotekerne har at gøre med, har vi fået tillidsrepræsentanterne til at beskrive nogle af disse situationer:

**Beskriv gerne nogle af de situationer, biblioteket har oplevet:**

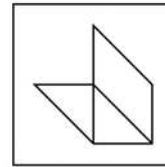
1. situation med borger som ikke vil forlade biblioteket - vedkommende er beruset - truer verbalt personalet på livet.
2. en borger mener ikke skiltningen i bibliotekets elevator er i orden. Da den ikke er rettet/forbedret efter hans hoved indenfor 10 minutter hidser han sig helt op og sviner personalet til på det groveste.

To grupperinger af unge der kom op og toppes inde på biblioteket og fortsatte udenfor. En ansat følte sig også truet. Som konsekvens blev det præciseret, at det hold, der er på aftenvagt, begge skal blive til lukketid. En af parterne må ikke få lov af den anden til at gå lidt før, hvis man f.eks. skal nå en bus. Unge mennesker der har siddet ved computerne i lange perioder og har gjort andre lånere utrygge. De har snakket meget højtlydt og har efterladt skrald ved maskinerne. Det har været svært for personalet at sætte sig i respekt over for dem. SSP er på sagen og der er blevet roligere nu. Vi har oplevet problemer med unge og indtagelse af ulovlige stoffer på biblioteket. Disse personer er blevet udelukket fra biblioteket og kan ikke selv lukke sig ind under ubetjente åbningstid.

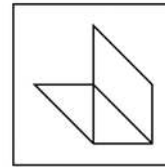
Bemandet tid: Låner klager over kollega ubegrundet. Ældre herre med truende adfærd overfor andre lånere og kolleger. Kamp om pc'erne.



<p>Berusede lånere der ikke vil forlade rummet ved egen vilje. Lånere der råber højt og ikke vil dæmpe sig. Lånere der truer hinanden og personalet. Lånere der truer personalet. Lånere der slås. (ikke med alvorlige konsekvenser, men en voldsom oplevelse alligevel)</p>
<p>Borger der bliver voldsomt rasende over gebyr.</p>
<p>Borgere, som kommer i konflikt med hinanden. Borgere, der er ubehagelige og som ikke vil forlade biblioteket.</p>
<p>Borgerservice flyttede ind på biblioteket for et år siden. Det har som oftest været borgere med ærinde i borgerservice, som har været aggressive. Vi har haft åbne biblioteker et par år. Det er flere gange lykkedes enkeltpersoner at overnatte på biblioteket. I et enkelt tilfælde har rengøringspersonalet følt sig truet af vedkommende, når de som de første er mødt om morgenen.</p>
<p>Den primære udfordring hos os er grænseoverskridende unge som udelukkende bruger biblioteket som værested, med periodevis overtrædelse af rygeforbud og overtrædelse af alkoholforbud. Hærværk i lettere grad på inventar i form af brændemærker og snitmærker finder også sted. Mere eller mindre dagligt er der i perioder udfordringer med støjende adfærd, men alvorligere episoder er relativt sjældne. Det hænger nok også sammen med at vi i ca. ½ år i perioden har haft suspenderet den selvbetjente adgang i aften timerne! Men efter genåbning i foråret har der faktisk ikke været nævneværdige episoder hverken i betjent eller selvbetjent tid. Men hvor mange episoder der har været i perioden afhænger helt af definitionen af en episode: En form for konfrontation i forhold til at påtale uhensigtsmæssig adfærd sker formentlig mindst et par gange ugentligt. Men eskalerende episoder (der har ført til den omtalte midlertidige suspendering af tilbuddet), har der vel været 4-8 af alt i alt.</p>
<p>Der har været enkelte episoder med borger, der virke truende og råbte højt. Dette er primært i forbindelse med borgerserviceopgaver.</p>
<p>Der er forskellige grupper, der er problemer med: Vi har en gruppe af børn, som er støjende og ikke vil rette sig efter personalets anvisninger. Vi har en gruppe af forskellige personer der er psykisk syge. Her kan der ske mere voldsomme sammenstød hvor der kan ske trusler. I den selvbetjente tid: Vi bliver informeret om uro og hvis vi kigger på overvågningskameraret er der en gruppe, som ikke kommer i den betjente tid. Vi har også haft hashhandel i den selvbetjente tid</p>
<p>Der er ofte uro på vores hovedbibliotek, derfor har vi en vagtordning. jeg kan ikke sætte præcis antal på episoderne, da vi er vant til det og ikke går og tæller. Men vi oplever et fald i episoderne. På vores to lokalbiblioteker kan jeg huske en alvorlig episode hvert sted.</p>
<p>Det er i småtingsafdelingen såsom småtyverier, roderi, uro/utryghed pga. lidt støjende unge i ubetjent åbningstid.</p>
<p>Det er ofte grupper der finder ud af at biblioteket har længe åbent. Ofte holder det igen, når vi har talt med dem. Rygning, forsøg på at overnatte, fest, negativ værested.</p>
<p>En kollega har bortvist et par brugere og bliver efterfølgende truet udenfor biblioteket, da han er på vej hjem. En kollega, som afløser på lokalbibliotek, bliver af et par brugere bedt om at bortvise en anden bruger, som angiveligt har begået indbrud i lokalsamfund og på bibliotek ugen inden. Kollegaen oplever, at hun ikke er informeret tilstrækkeligt om hændelsesforløbet til, at hun kan agere adækvat. En låner optræder højtråbende og aggressivt i biblioteket og virker påvirket eller psykotisk</p>
<p>En psykisk ustabil borger kastede med en skærm ved en internet-pc. Det skete i den bemandede tid.</p>
<p>En ældre låner har højlydt diskuteret med personalet, hvorvidt alle vinduer skal åbnes, eller kun de vinduer der allerede stod åbent.</p>
<p>Et par eksempler: Voksen mand (østeuropæisk?) fundet sovende på gulvet. Konfus, men muligvis sovet der natten igennem. Truende adfærd, da vi bad ham forlade biblioteket. En episode med en hjemløs. En ansat havde snakket med ham og en anden tidligere om at de ikke måtte sove foran computerne (og havde udleveret "Information til Gakens Folk"). Da vi igen henvendte os til ham, blev han denne gang truende og vrøvlede en masse om boksning (som han så på skærmen), mens han slog ud med armene og nægtede at flytte sig. En ansat bad to hjemløse gå fordi de sad og drak vodka og øl ved book pc'erne. Det benægtede de og den ene blev meget vred og kaldte hende racist, rejste sig og fulgte efter hende og ville diskutere. De ville ikke gå. Der var alm. brugere der var klar til at gribe ind. Vi trak os væk og ringede til politiet, der ikke havde mandskab til at sende pga. en demonstration.</p>
<p>Flokke af indvandrer drenge som råber, løber, slås, smider med plakater, spil og lign.</p>
<p>Følgende episode kan jeg ikke huske om er sket præcis inden for det sidste år. Vi har oplevet hjemløse, som ikke følger personalets henstillinger fx i forhold til ikke at opholde sig i børnebiblioteket, til ikke at åbne nøddugange og til ikke at "bade" på toiletterne. Vi har oplevet at hjemløse har sovet på biblioteket om natten, selv om det ikke burde være</p>



muligt pga. alarm. Det giver utryghed for personalet og andre brugere, når henstillinger fra personalet ikke følges.
Grupper der larmer/sviner/generer de andre borgere på biblioteket og som ikke reagerer pænt på vores bestræbelser på at få dem til at opføre sig ordentligt. Trusler mod ansatte som har bedt uromagerne om at forlade biblioteket. Pushere som gemmer deres stoffer/knive og andet rundt omkring i biblioteksrummet. Hærværk på bibliotekets inventar, bl.a. er vores gates blevet ødelagt for mange tusinde kroner. Drukfester i den selvbetjente åbningstid. Vi har haft en enkelt episode hvor der var vold indblandet, og adskillige episoder med trusler om vold. For god ordens skyld skal det siges at problemerne primært er centreret omkring forskellige grupper af unge drenge/mænd der ikke kan finde ud af at opføre sig ordentligt og respektere deres omgivelser.
Handler mest om lånere der ikke vil betale regninger..... er helt sikker på at jeg afleverede til tiden :- ) Nogen af dem kan godt være ubehagelige men decideret slemme trusler synes jeg ikke vi har haft.
Ingen trusler om vold siden '13 men et par episoder med psykisk chikane fra brugere (insinueringer om at en bibliotekar er sindssyg, en bibliotekar der uprovokeret blev kaldt "smælderfed", en bruger der mener at biblioteket overvåger hende via computerskærmene)
Larm og uro, en knækket rude, fest og opkast, rygning inde i den ubemandede åbningstid.
Lige gyldighed med andre lånere. Larmende adfærd
Låner der skælder voldsomt ud enten på os eller andre i biblioteket
Låner som gentagne gange drikker og ryger og som bliver vred og truende, når det påtales. Andre situationer er tyveri af materialer og inventar eller hærværk (trukket loftspaneler ned)
Mand der spytter efter personale. Børn der ikke vil indrette sig efter personalets anvisninger. Børn der laver hærværk i den selvbetjente åbningstid.
Meget forskellige konflikter i graden af alvor. Jeg har ikke tal på hvor mange. Støjniveau og hensyn til andre borgere giver anledning til konflikter. Når vi overgår til selvbetjening kan det give problemer at få de unge under 15 år til at gå.
Mest folk der føler sig generede af larm fra andre brugere om aftenen/i weekenden. Ikke hærværk, ikke vold osv.
Problemer med hærværk i en filial, hvor lånere bl.a. har overdækket overvågningskameraer. Flere episoder med den samme gruppe af unge mænd/drenge rundt omkring i vores system. Der er sket en politianmeldelse af de groveste episoder.
Problemer med Psykisk syge
Psykisk syg og hjemløs borger besætter (gentagne gange) nærmest borgerservice (som deler etage med biblioteksskranke) selvom de ikke kan hjælpe med hans problemer, er højttalende og uligevægtigt, ofte også mærkbart beruset. Borger/låner føler sig talt grimt til af bibliotekar og vedkommende reagerer meget højtråbende og aggressivt. Psykisk syg og hjemløs udenlandsk kvinde finder en krog uden alarmsystem og flytter ind en uges tid.
Psykisk syge, provokerende tweens i store grupper, handel med stoffer, børn fra specialskole, der reagerer voldsomt, spark på døre.
Skolebørn der kommer i det åbne bibliotek om formiddagen og bruger biblioteket som skolegård med voldsomme lege. De har ofte svært ved at dæmpe sig, når de bliver bedt om det. Lokale alkoholikere som er blevet sure over, de ikke måtte sidde med deres øl inde på biblioteket. Personer, som er blevet vrede over, at de er blevet bedt om at lade være med at sidde og se på letpåkledte børn på bibliotekets computere. Lånere der har overfuset os i telefonen, fordi de er vrede over, at de ikke synes de får tilstrækkelig information om en biblioteksafdeling der pt er lukket pga. skimmelsvamp.
Vores filial blev sidste år rykket over på en nærliggende skole, og fungerer nu som både skole- og folkebibliotek. og er samtidig blevet Åbent Bibliotek en del af åbningstiden. Det har nedsat uroen - bortset fra at det altså giver en del støj/snak og småråben at have skoleklasser i større tal ad gangen på besøg.
Telefonisk trussel mod medarbejder, der har lavet indberetning på "forsømte" børn der har opholdt sig på biblioteket.
Truende adfærd af borger der i følgeskab med sin kæreste skulle bruge pc. Borgeren var meget højtrøstet og truede andre biblioteksbrugere væk fra pc i nærheden. Lod sig ikke tilretteanvise af personalet, der blev råbt skældsord ad. Politiet måtte tilkaldes. Borgeren har fået forbud mod at komme på biblioteket i en periode, overholdes dette ikke da udvides forbuddet til at gælde for bestandigt. Hvis han kommer skal han ikke konfronteres men politiet straks tilkaldes. En far er blevet vred på personale i nærliggende daginstitution og opholder sig overfor, som er ved bibliotekets indgang, hvor han fægter med en køkkenkniv. Politiet tilkaldes.
Trusler, hærværk - enkelte episoder
Typiske lånere med psykiske problemer eller "kværuanterne"



Tyveri, hærværk, trusler mod personale
Unge mennesker er støjende, fylder, drikker. Andre lånere føler ikke det er rart
Ustabil psykisk syg kvinder, der var truende overfor personale. Et par brugere i indbyrdes slagsmål.
Verbale overfald og trusler
Vi har flere gange oplevet, at en hjemløs har overnattet på biblioteket. De fleste hjemløse går godvilligt, når vi siger til dem at de må finde et andet sted at opholde sig, men enkelte kan godt blive højrøstede. Vi havde en episode med en stor flok unge, der opholdt sig på biblioteket efter bemandet åbningstid. De festede men kom også op at slås indbyrdes. Engang havde de kastet våde servietter på bøgerne, hvilket vi mener grænser til hærværk.
Vi har især problemer med unge drenge der bruger biblioteket som ungdomsklub. De har hverken respekt for os eller andre borgere. Ligeledes har vi flere, men især en bestemt borger der er psykisk udfordret, som skaber flere frustrerende konflikter.

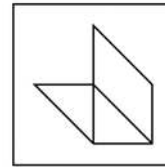
De fleste biblioteker har en ordning med ubemandede åbningstider. Det fremgår af undersøgelsen, at 95 % af bibliotekerne har ubemandede åbningstider. 5 % af bibliotekerne har det ikke. Det er disse 95 %, der udgør grundlaget for de næste diagrammer, der omhandler den ubemandede åbningstid.

Diagram 6 viser, at 68 % af biblioteker med ubemandede åbningstid oplever hærværk/uro i den ubemandede åbningstid.

**Diagram 6**

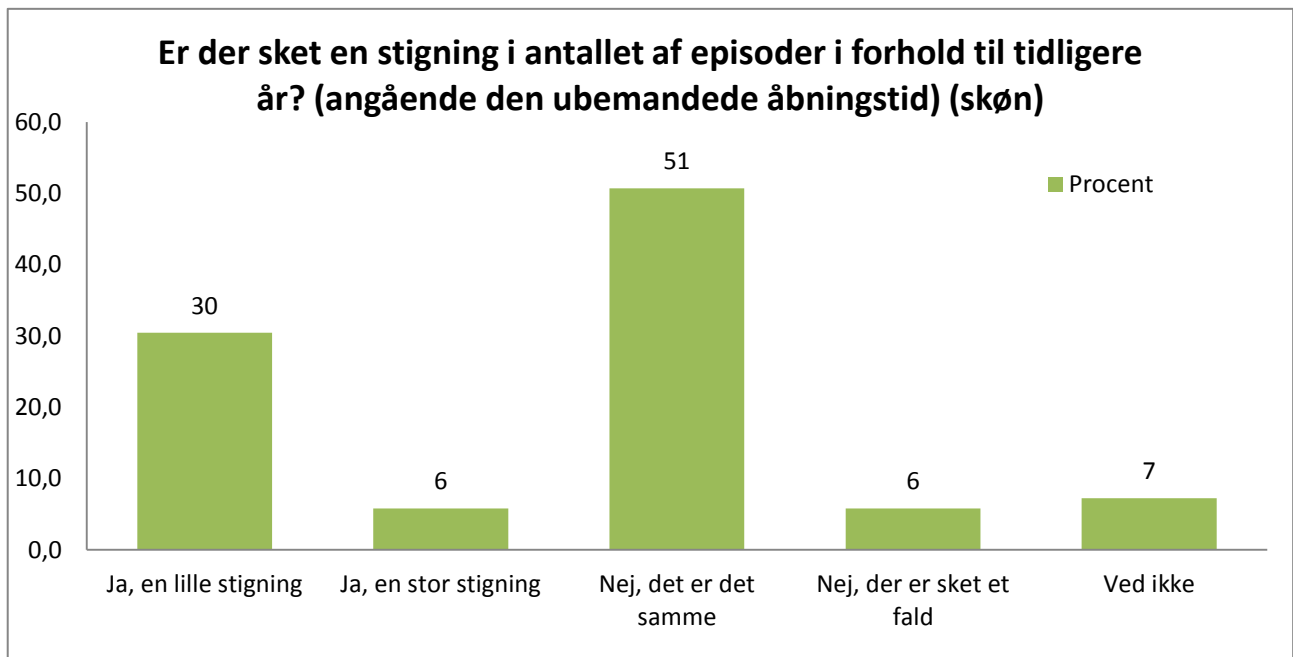


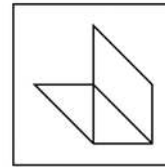




Ligesom ved den bemandede åbningstid, spørger vi i relation til den ubemandede åbningstid ind til deres vurdering af udviklingen af uro. Her mener 51 %, at omfanget af uro er det samme som tidligere år, mens 30 % ser en lille stigning.

**Diagram 7**





I det følgende har tillidsrepræsentanterne beskrevet urolige episoder, der er hændt i den ubemandede åbningstid. Der kan her forekomme overlap mellem beskrivelserne af den ubemandede og bemandede åbningstid.

### Beskriv gerne nogle af de episoder, biblioteket har oplevet:

Antydninger af seksuelt samvær i bibliotekets rum. Hærværk på bibliotekets møbler og materialer. Truende adfærd mellem lånere.

At lånere lukker hinanden ind - også de lånere, som ikke er tilknyttet biblioteket, og som derved er anonyme.

Brugere som bliver uvenner over støj ved publikumspc'er og efterfølgende klager over børn som støjer til gene for andre brugere. Unge som holder en lille fest, larmer og sviner. Ovenstående er kun sket enkelte gange, vi har generelt ingen problemer

Børn der spiser slik, antænder møbler, ryger, sviner til og en smule hærværk

Børn og unge som indtager rummet med uheldig adfærd til følge.

Der er 4 afdelinger i vores biblioteksvæsen. På den ene har man måttet politianmelde en truende person. På en anden afdeling har man haft problemer med en flok mindre indvandrerdreng, som ikke havde andre steder at være. Det blev der så arbejdet på. På de 2 sidste biblioteker har der ikke været episoder.

Det er børn på ca. 10 år, der smutter med ind, når andre går ind (man skal være 16 år for at logge sig ind). ifølge andre voksne, der er på biblioteket i ubemandet tid, er børnene højrostede, løber rundt og er ubehøvede over for de voksne lånere

Det er ganske lidt vi har oplevet, men der har været nogle væltede reoler og flytten rundt på ting og affald rundt omkring. Lidt forskellige småting ind i mellem, en smadret pære, brændt huller i stole osv. er også normalt.

Det er småting ind i mellem - en snak med de involverede har været nok til at stoppe det.

Det har især været på et af lokalbibliotekerne, hvor unge 12-13 årige har moret sig i den selvbetjente åbningstid

En bruger der ikke kan få vores pc til at makke ret - slår med knytnæve ind i skærmen. Denne går i stykker. Optaget på kamera.

En flok unger hænger i kulturhuset i en af kommunens mindre byer. Det er første gang der er problemer af den art og der er sat vagter på om aftenen.

En gruppe børn, der råber og løber rundt i biblioteket. De generer de øvrige lånere. Der har også været flere grupper af unge, som bevidst har søgt konfrontationen med andre unge. Hærværk

En mand har ofte siddet og printet flere hundrede sider pornografiske billeder ud i den ubemandede åbningstid.

En række, primært unge, er i perioden kommet i grupper og har svinet til, skabt uro og gjort biblioteket utrygt for andre.

En smule hærværk og tyverier.... Et par brugere som føler sig lidt for meget hjemme og laver mad på biblioteket... En enkelt episode hvor én forsøgte at antænde bygningen

Episoderne er ikke fra det sidste år, men vi har et tilfælde af tyveri og et par tilfælde med legende og støjende mindre børn i den ubetjente tid.

Fx har nogle unger holdt fest med vores bogvogne

Hashrygning i børneafdelingen udenfor bemanded åbningstid. Psykisk belastet person der har udgivet sig for bibliotekspersonale udenfor bemanded åbningstid. Decideret forsøg på indbrud i andre dele af biblioteksbygningen. Fund af efterladenskaber fra indbrud i nærområde

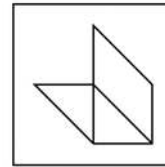
Ikke store eller mange problemer, men som tidligere skrevet er der unge der støjer, fylder

Indbrud i et aflåst skab. Stjålen playstation. Ødelagte kaffemaskiner og indbrud i kopimaskinepengeboks. Borgere melder tilbage, at der er andre ubehagelige typer i biblioteksrummet.

Ingen episoder det seneste år. Har tidligere oplevet hvor vi bl.a. fik løst det ved hjælp af SSP .

Jeg ved faktisk ikke om der er uro. Egentligt hærværk tror jeg ikke vi har oplevet, men tyveri af ipads m.m.

Kun småproblemer - som vi griber i opløbet - ofte i samråd med kommunes integrationskonsulenter. Det er oftest borgere fra andre lande, som ikke kender den danske biblioteks kultur - der skal have forklaret hvordan og hvorledes vi gør. På vores bibliotek skal man være 18 år for at være alene i den ubetjente åbningstid. Problemerne



har oftest haft karakter af roderi, leg, renden rundt og andet som børn gør, når de er uden opsyn. Unge over 18, der lukker andre unge under 18 ind for at spille computer. Alt i alt - klarer vi tingene i opløbet og de positive tilbagemeldinger opvejer helt klart de få negative. Vi har også nogle meget loyale brugere, der ikke forsømmer at give os besked, når de oplever noget u hensigtsmæssigt. Vi siger altid tak - og at vi er glade for beskeden. Vi kan kun gøre noget, hvis vi ved noget. 7-9-13.

Larmende adfærd og små hærværksepisoder, som alle er blevet håndteret med kontakt til uromagerne og kommunens ungdomskonsulent. Desuden har vi haft lidt udfordringer med "hjemløse", som vi har håndteret sammen med kommunens specialpædagog på det område.

Låner klager over at de hjemløse fester i biblioteket, en lørdag var det i børnebiblioteket, ved ungdomshjørnet mellem kl.20-22. Lørdagen før (ikke noget tidspunkt, men om aftenen) var der sat borde sammen til et langt bord fyldt med spiritus og de ryger herinde - de går åbenbart også ind og ud af døren ved handicaptoiletet. De opfører sig truende og uimodtagelige overfor henvendelser. Så kom der en anden låner og fortalte, at der søndag morgen kl.9 var fest på biblioteket - høj musik, sprut og røg. De lå og sov alle vegne. En låner gør en ansat opmærksom på, at røret under vasken på publikumstoiletet er fjernet, så der nu er frit fald for vandet. Røret ligger på håndvasken og er tydeligvis blevet hærget. Lægger mærke til at skærmen er blevet ødelagt med et skarpt objekt, men ikke nok til, at skærmen ikke virker. Der stod 2 hæve/sænkevogne (vognene til de sorte bokse) i børnebiblioteket her til morgen. Desværre har de været udsat for hærværk. Hver vogn mangler 3 sorte pinde på hver side, dvs. der mangler 12 pinde. Nogen har valgt at besørge på gulvet på publikumstoiletet i børnebiblioteket. Der er sat skilt på og rekvireret rengøring.

Mest uro med børn der ikke må være på biblioteket i den ubemandede åbningstid og som snyder sig ind og laver så meget larm at de holder øvrige brugere væk. Enkelte tilfælde af ting der er blevet stjålet.

Møbler der er skåret i. Døre der er sparket ind. Unge der ryger og drikker i biblioteksrummet.

Måtte lukke for ubetjent åbningstid i en af lokalbibliotekerne, som ligger i et belastet boligkvarter (narkohandel, drikkeri, slagsmål, hærværk). De "normale" bibliotekslånere blev væk og brugte ikke biblioteket i den ubetjente tid sidst på eftermiddagen og om aftenen.

Psykisk syge der råber og slår på sig selv i den ubemandede tid. De kommer primært i den ubemandede tid.

Salg af hash, rygning af samme. Hærværk: Ødelæggelse af ildslukker, hærværk på udstilling, meget svineri, kasten med bøger, papir osv. og generel indtagelse af rummet

Selvfulgelig oplever vi hærværk (i mindre målestok) og uro i de timer, hvor bibliotekerne er ubemandede. Men det gør vi også, når bibliotekerne er bemandet.

Smidt rundt med stole, computere, bord mv

Spor efter "fester" i form af efterladte cigaretskod og tomme alkoholflasker. 2 gange er et skab med kontorartikler brudt op (det er ikke specielt sikret - indbrud kan ske ved blot at tage ordentligt fat!). Materialers placering antyder at de af og til bruges som kasteskyts. Systematisk tilsidesættelse af kravet om skanning af sundhedskort idet allerede tilstedeværende lukker vennerne ind. Besøgstallet om aftenen kan sagtens være 10 gange større end det registrerede antal borgere der har skannet sig adgang. Men alt sammen overtrædelser i den "lettere" ende. Og som tidligere nævnt har vi ikke konstateret nævneværdige overtrædelser efter genåbningen af selvbetjent i maj måned.

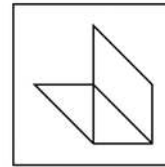
Typisk episoder i forbindelse med åbning af nyt ubemandet bibliotek og/eller sammenhæng med skoler

Tyveri af inventarhærværk mod inventartrusler mod personale

Ubemandet tid: Unge mennesker har brugt biblioteket som opvarmning til diskoteksbesøg. Ødelagt stol og et toilet der lignede et "bombet lokum". Tyveri af udstillet kunst.

Ud over tidligere nævnte episoder har vi oplevet at finde hash gemt på bogreolerne. Den store gruppe unge som opholdt sig på biblioteket i ubemandet åbningstid var oppe og slås indbyrdes. Andre lånere har fortalt os at de følte sig utrygge ved at opholde sig på biblioteket når de var der. En pige er på et tidspunkt blevet låst inde på et toilet i den ubemandede åbningstid. En slåskamp førte til at en af de unge blev indlagt på skadestuen, en anden låner følte sig nødsaget til at ringe efter en ambulance.

Unge i flok går samlet på toilettet, brækker røgalarm ned fra loftet og ryger på toilettet. Stole smides ned ad trapper og ødelægges. Der ristes og ryges hash på toiletter. Der overnattes på toilettet - rengøringen får et chok når de åbner døren til toiletter. Kærestepar der er endog meget kærlige overfor hinanden trods mulighed for at der kommer andre. Mindreårige lokkes/trues til at stjæle 75 playstationspil der afleveres til andre unge et andet sted - bliver fanget på overvågningen. Meldes til politiet. Der køres retssag mod de unge - ikke mindreårige. Der drikkes



alkohol, sjetter efterlades på bl.a. gulv, der snittes i møbler, legetøj ødelægges....Andre biblioteksbrugere føler sig utrygge og vil ikke bruge biblioteket når der ikke er bemanning eller kun i følgeskab med andre. Ældre dame måtte ringe efter sin søn fordi hun ikke turde passere en gruppe højrøstede unge

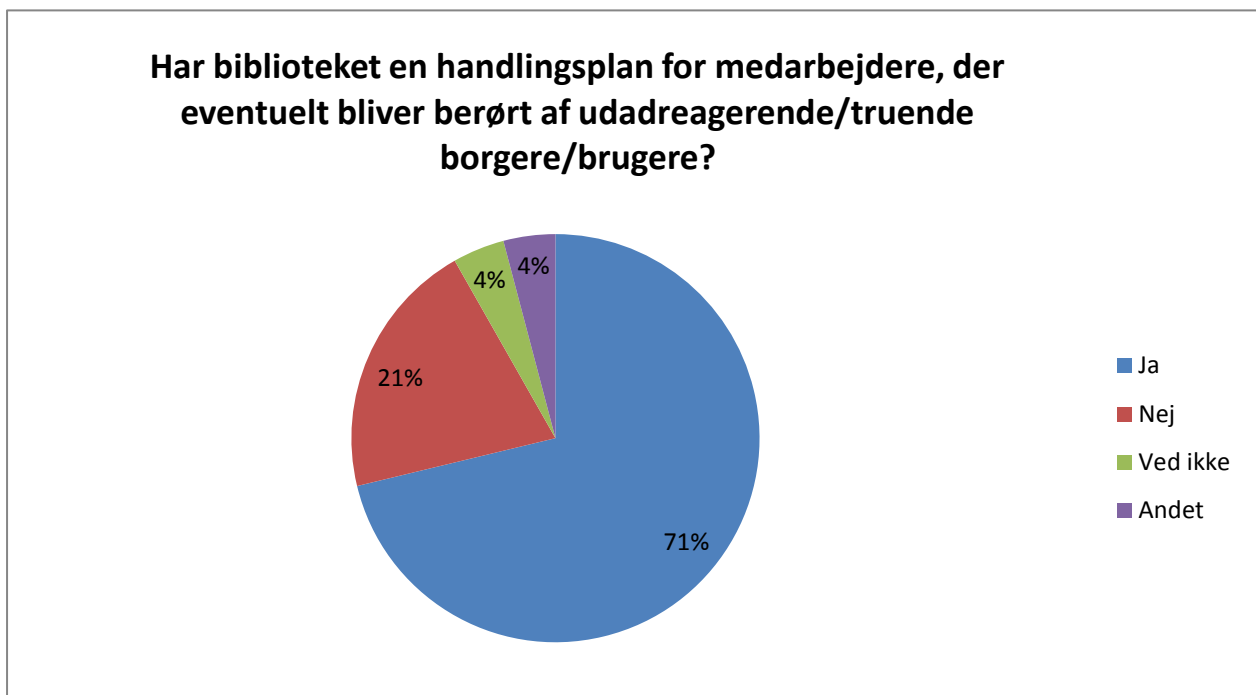
Vi har først fået selvbetjening på de 2 af bibliotekerne i 2017. Det tredje er et kombibibliotek hvor der sker en del hævværk af inventar.

Vi har lidt besvær med børn, der lukker sig ind på forældres sygesikring i den ubemandede åbningstid og spiller på maskinerne - selvom de ikke må opholde sig her, når vi ikke er "hjemme" - de larmer ved PC'erne, men decideret uro vil vi ikke beskrive det som.

Vi hører fra andre brugere at der kan være støjende adfærd, lytning til meget høj musik. Nogle drikker øl. Vi har nu fast vagt på ved selvbetjent lukketid kl 22. Ellers kommer der for mange overnattende! Generelt har vi ikke store problemer i ubetjente åbningstid - og slet ikke med hævværk

Dernæst har vi spurgt til, hvorvidt biblioteket har en handlingsplan for medarbejderne i forhold til udadreagerende/truende borgere. Spørgsmålet er stillet til tillidsrepræsentanter på biblioteker med og uden ubemandede åbningstider. Diagram 8 viser, at 71 % af bibliotekerne har en handlingsplan for medarbejdere, mens 21 % ikke har.

**Diagram 8**

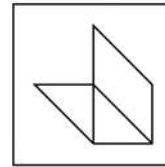


I relation til diagram 8 har man under "Andet"-kategorien haft mulighed for at skrive fritekst, og følgende tre bemærkninger er herfra:

Vi arbejder med en handleplan for vold, mobning og chikane i øjeblikket. Og har et fælles personalemøde om konflikthåndtering i november måned.

Vi har haft en temaformiddag om konflikthåndtering. Pt. har vi en lidt truende låner, hvor vi har været nødt til at spærre personens kort. Derudover er der lavet en aftale med vores vej og park folk. De kommer, hvis vi ringer.

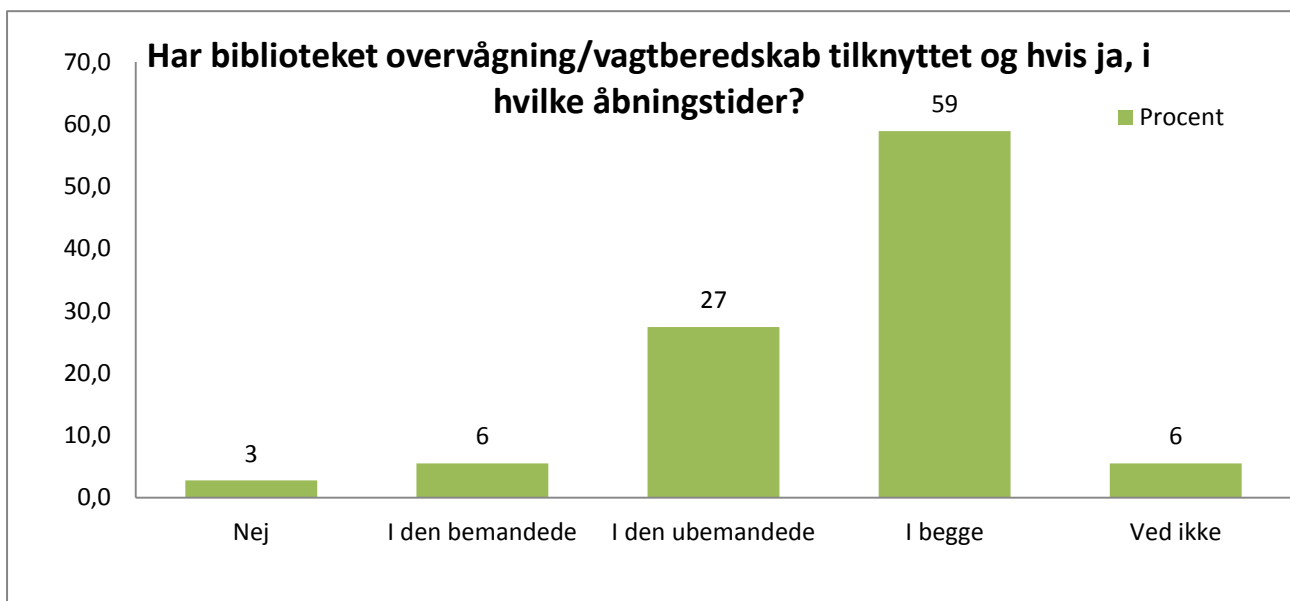
Vi ved godt hvad vi skal, men det opstår altid noget nyt. Vi prøver at tilrette løbende.



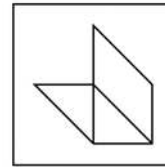
I sidste spørgsmål svares der på, om bibliotekerne har overvågning/vagtberedskab tilknyttet. Her svarer knap 60 %, at de både i den bemandede og den ubemandede åbningstid har overvågning/vagtberedskab. 27 % svarer, at de kun har overvågning/vagtberedskab i den ubemandede åbningstid, mens 6 % svarer, at de alene har det i den bemandede åbningstid.

Her skal det dog bemærkes, at både biblioteker med og uden bemandede åbningstider spørges, hvilket umiddelbart kan give en usikkerhed i svarene. Vi kan dog uddybende sige, at der for svarkategorien "i den bemandede" er 3 %, som har ubemandede åbningstider – og altså ikke har overvågning i denne -, og de andre 3 % har slet ikke en ubemandet åbningstid og har således overvågning/vagtberedskab i hele deres åbningstid.

**Diagram 9**



Som det sidste punkt har tillidsrepræsentanterne haft mulighed for at komme med øvrige bemærkninger, som kan være i relation til enten et specifikt spørgsmål eller mere generelt.



Har du øvrige bemærkninger, er du velkommen til at skrive dem her:

"Har biblioteket vagtselskab tilknyttet" - kun i den tid der hverken er personale eller selvbetjening

Alle personaler har i forbindelse med overgang til BorgerserviceKvik været på et konflikthåndteringskursus

Biblioteket har i en kort periode, for nogle år siden, haft et vagtselskab tilknyttet pga. nogle unge, der brugte rummet som klub.

Bibliotekets kamera-overvågning er altid i gang. Både i betjent og ubetjent åbningstid. Vagt-ordning har vi kun ved lukketid af den ubetjente åbningstid.

Den ubemandet tid fungerer rigtigt godt og der er ingen URO normalt - men der begynder at komme flere Psykisk syge og hjemløse der skaber uro

Der er overvågning døgnet rundt, men ingen vagtselskab - udover hvis alarmer går midt om natten.

Der er overvågning men ikke et egentligt vagtberedskab. Opstår der problemer ved vi, hvem vi skal ringe til.

Der er videoovervågning i den ubemandede tid. Og vi gør meget ud af at finde frem til evt. "syndere" og ringe til personen eller forældrene afhængig af alder.

Episoderne forekommer ikke konstant men i perioder, ofte omkring ferierne. Der er absolut intet for unge der ikke er sportsinteresserede at lave i lokalområderne.

Forklaring til forrige spørgsmål: Vi har videoovervågning hele tiden, og har i perioder rundering i den selvbetjente åbningstid ved rådhusbetjentene.

Vi har overvågningskameraer som dækker døgnet rundt (bevægelsesstyret) men det er kun med henblik på at opklare konstaterede episoder. Det er ikke live-overvåget og der er ej heller særlig vagtberedskab tilknyttet biblioteket.

Generelt er det mit indtryk, at vores borgere er meget omhyggelige, når de færdes alene på bibliotekerne i den ubetjente åbningstid - de behandler stedet som om det er deres eget ansvar, og rapporterer, hvis de oplever uregelmæssigheder som fx støj, uhensigtsmæssig brug af printere, osv. Men generelt har vi ingen problemer overhovedet - heldigvis, og træls for de steder, hvor det ikke kan lade sig gøre at gøre biblioteket til borgernes...

Vores aftale med vagtcentralen går mig bekendt ud på, at de skal lave stikprøvekontrol for at se, om brugerne har forladt biblioteket. Det er ikke et sted, som brugerne kan kontakte, ligesom der ikke sker fx videoovervågning.

Oplevet tyveri for nylig

Overvågning i både bemandet og ubemandet åbningstid. Ved problemer prøver vi at få tid og sted i biblioteket og kan så ved hjælp af overvågning få hjælp af SSP og indkalde uromagerne og evt. også deres forældre til møde. Vi har ikke vagtordning

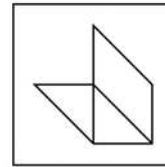
Vi har kameraer i biblioteket, som udvalgte medarbejdere har rettighed til at tjekke, hvis der skulle opstå uroproblemer.

Vi arbejder på biblioteket aktivt på at komme problemerne til livs ved samarbejde med sociale myndigheder, skoler/klubber, SSP og politi og vi har brugt en del penge på et vagtkorps som er en god beskyttelse, omend det også er en stor omkostning (det koster os pt. en fuldtidsstilling at have vagter på i den selvbetjente åbningstid).

Vi gør vores brugere opmærksomme på at de bliver overvåget, så de skal huske at rede håret. Det gør det sikkert mindre tiltrækkende at lave ulovligheder.

Vi har 3 biblioteker i kommunen og det er ikke samme vilkår for beredskab. Ubemandet åbningstid giver meget mere rod og slidtage i udlånet og besvær med dørsystemer og dermed nye opgaver for personalet.

Vi har efter urolighederne været nødt til at begrænse den ubemandede åbningstid væsentligt. Nu skal brugere også være oprettet som låner hos os og være fyldt 18 for at komme ind i den ubemandede åbningstid. Dette tiltag har haft god effekt.



Vi har en overfaldsalarm, der går direkte til politiet.
Vi har en 'sort bog', hvor vi skal notere eventuelle trusler eller truende adfærd. Men hvad der sker efterfølgende, ved jeg ikke. Det er sjældent sket. Vi har overvågning hele døgnet i vores ubemandede bibliotek.
Vi har oplevet en stigning af tyveri i den ubetjente åbningstid. Bl.a. et stort fjernsyn, samt store dele af vores spilsamling.
Vi har videoovervågning både i den bemandede og ubemandede åbningstid, og vagtberedskab i ydertimerne (18-21), hvor der kun er én biblioteksansat til stede. Desuden kan vi tilkalde vagtberedskab
Vi har videoovervågning i alle biblioteker. Hovedbiblioteket har en studentermedarbejder i den ubetjente åbningstid
For to år siden beskar hovedbiblioteket de ubemandede åbningstider. Alle ugens dage var der åbent til kl. 21. Men fredag, lørdag og søndag bliver der fra da af lukket kl. 17. Det skete på grund af larm, chikane, trusler og hærværk fra drenge i alderen 14-20 år, med tyrkisk baggrund. Det skete især i weekenden. Og det skete både over for lånere og over for rengøringspersonale.

Rapporten er udarbejdet af Sofie Scholl og udgivet af Bibliotekarforbundet 2017  
Spørgsmål i forbindelse med rapporten sendes til [bf@bf.dk](mailto:bf@bf.dk)

Bibliotekarforbundet  
Peter Bangs Vej 30  
2000 Frederiksberg  
[www.bf.dk](http://www.bf.dk)