

Handläggare
Anna Nyström
Telefon: 08 – 508 30 501**Till**
Kulturnämnden
2017-12-12**Hot och våld på biblioteket. Svar på skrivelse från Rasmus Jonlund m.fl. (L), Sophia Granswed m.fl. (M) Pelle Thörnberg (C) och Ulf Lönnberg (KD)****Förvaltningens förslag till beslut**

Kulturförvaltningen föreslår att kulturnämnden beslutar att som svar på skrivelsen överlämna kulturförvaltningens tjänsteutlåtande.

Robert Olsson
KulturdirektörKatti Hoflin
Stadsbibliotekarie**Sammanfattning**

I skrivelsen lyfts frågor kring Stockholms stadsbiblioteks medarbetarundersökning med särskilt fokus på frågor kring arbetsmiljö.

Stockholms stadsbibliotek arbetar med att främja en god social och organisatorisk arbetsmiljö med ett öppet arbetsklimat där medarbetarna känner delaktighet, engagemang och trivsel på sin arbetsplats. I arbetet med att minska hot, våld samt oro och oordning så pågår ett verksamhetsnära trygghetsarbete där Stockholms stadsbibliotek bland annat inlett en särskild insats för biblioteksenheter med särskilda utmaningar att upprätthålla ett tryggt biblioteksrum. Målet är att ge fler verktyg till verksamheten för hur den kan agera i konfliktartade situationer och hur man hanterar nätverks- och relationsbyggande insatser gentemot särskilda grupper. Detta ska leda till att stadsbiblioteket ur ett arbetsmiljöperspektiv får tryggare arbetsplatser.

Som arbetsgivare har Stockholms stadsbibliotek ansvar att en god arbetsmiljö upprätthålls för personal i biblioteket. Med anledning av det trygghetsarbete som pågår kan det komma vara aktuellt med en fördjupad undersökning, men den kommer i så fall ske på lokala bibliotek och anpassas efter enskilda biblioteks verksamhet och förutsättningar.

Underlag för beslut

Skrivelse från Rasmus Jonlund (L), Hanna Gerdes (L), Anne-Lie Elfven (L), Pelle Thörnberg (C), Ulf Lönnberg (KD) och Sophia Granswed (M) om hot och våld på biblioteket.

UTLÅTANDE**Bakgrund**

Skrivelsen om hot och våld på biblioteket beskriver resultat från fackförbundet DIKs rapport om bibliotekariers arbetsmiljö *Bibliotek speglar samhället*. Skrivelsen pekar på att arbetsmiljöundersökningen visar att bibliotekarier upplever social oro på jobbet och skrivelsen efterfrågar en liknande undersökning på Stockholms bibliotek som svarar på frågorna:

- 1) Hur många av bibliotekarierna har blivit utsatta för aggressivitet i sin yrkesroll?
- 2) Hur många av bibliotekarierna svarar att de flera gånger i veckan bevittnar bråk mellan besökare, fylla, aggressivitet eller vägran att respektera bibliotekets regler?
- 3) Hur många av bibliotekarierna har blivit hotade eller fått ta emot påtryckningar i samband med medieinköp?

Skrivelsen önskar svar på följande frågor:

1. Innehåller den sedvanliga medarbetarundersökningen ett tillräckligt underlag för att bedöma situationen och utvecklingen kring hot och trakasserier på biblioteken och mot personalen?
2. Vad är i så fall läget på Stockholms bibliotek utifrån de frågor som ställs i skrivelsen?
3. Finns anledning att göra en fördjupad undersökning kring tryggheten bland bibliotekens medarbetare?

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom Stockholms stadsbibliotek i dialog med administrativa staben.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Nedan utvecklar förvaltningen svar på de frågor som inkommit i skrivelsen.

Innehåller den sedvanliga medarbetarundersökningen ett tillräckligt underlag för att bedöma situationen och

utvecklingen kring hot och trakasserier på biblioteken och mot personalen?

En viktig del av att arbetet med att utveckla våra verksamheter är medarbetarundersökningen. Medarbetarundersökningar är ett av flera verktyg för att se hur personalen mår, vad som fungerar bra och vad som kan utvecklas i verksamheten. I 2017 års mätning med 717 svarande angav 51 % inom Stockholms stadsbibliotek att de instämmer med påståendet ”Jag har en bra arbetssituation”. Det är siffror med förbättringspotential, men jämfört med den föregående medarbetarundersökningen från 2015 kan man se att antalet positiva har ökat med 7 procentenheter.

Resultatet från medarbetarenkäten och frågeställningen *Jag har under det senaste året råkat ut för hot- eller våldssituation i mitt arbete* är endast synlig på förvaltningsnivå, samt hur män respektive kvinnor har svarat. Svaret är inte nedbrutet i rapporterna på lägre nivå, det vill säga avdelningsnivå Stockholms stadsbibliotek.

Det går därför inte att göra en analys av medarbetarenkätens resultat kopplat till specifik situation på biblioteken.

Biblioteken har en procentuellt högre andel sjukskrivna än snittet i staden. Dock finns det inte per automatik en koppling mellansjukskrivning och hot och våld inom Stockholms stadsbibliotek. För att bättre komma underfund med det verkliga läget bedömer förvaltningen att det är bättre med riktade insatser mot särskilt utvalda bibliotek. Frågeställningarna måste vara mer riktade och också syftande mot en möjlig hantering och lösning på problemet. Det kan därför finnas en anledning att göra en fördjupad men mer begränsad undersökning bland bibliotekens medarbetare.

Vad är i så fall läget på Stockholms bibliotek utifrån de frågor som ställs i skrivelsen?

Stockholms stadsbibliotek arbetar med att främja en god social och organisatorisk arbetsmiljö med ett öppet arbetsklimat där medarbetarna känner delaktighet, engagemang och trivsel på sin arbetsplats. I arbetet med att minska hot, våld samt oro och oordning så pågår ett verksamhetsnära trygghetsarbete där Stockholms stadsbibliotek bland annat inlett en särskild insats för biblioteksenheter med särskilda utmaningar att upprätthålla ett tryggt biblioteksrum. Målet är att ge fler verktyg till verksamheten för hur den kan agera i konfliktartade situationer och hur man hanterar nätverks- och relationsbyggande insatser gentemot

särskilda grupper. Nätverks- och relationsbyggande insatser innebär till stor del att arbeta tillsammans med verksamheter inom aktuell stadsdelsförvaltning såsom skola och fritidsgård. Detta ska leda till att stadsbiblioteket ur ett arbetsmiljöperspektiv får tryggare arbetsplatser.

Stockholms stadsbibliotek uppmanar även medarbetare att anmäla dessa typer av incidenter i stadens incidentrapporteringssystem. Exempel på kategorier som finns i systemet är hot/våld, stöld, skadad egendom, olycksfall, tillbud och skadegörelse. Allt ska anmälas. Både faktiska händelser och sådant som skulle kunna leda till tillbud.

När det gäller den samlade statistiken, visar den idag på att anmälningar av incidenter kopplade mot hot och främst ordningsstörning är frekvent förekommande händelser i rapporteringssystemet. Med anledning av detta läggs mycket tid i förvaltningens förebyggande trygghets- och säkerhetsarbete på dessa typer av händelser.

I dag sker det förebyggande arbetet både kortsiktigt och långsiktigt. De kortsiktiga lösningarna är att med hjälp av ambulerande och stationära vakter på biblioteken skapa trygghet för personal och besökare. Vakter kan under vissa omständigheter vara nödvändiga, men ger egentligen en falsk trygghet. Detta då de inte kommer åt orsaken till problemen.

I det mer långsiktiga arbetet, är det fokus på att fördjupa och utveckla samspel och samverkan med stadsdelsförvaltningarna, myndigheter och olika samhällsfunktioner. Detta för att komma åt de yttre faktorer som i dag påverkar tryggheten inom framförallt förvaltningens biblioteksverksamhet.

Interna åtgärder är att utveckla personal och chefers kunskap och kompetens gällande att hantera och agera i konfliktartade situationer.

I det förebyggande arbetet kommer Stockholms stadsbibliotek att se över bemanningen inom givna ramar i syfte att skapa en bättre arbetsmiljö för medarbetare och en bättre miljö för våra besökare.

Under hösten har ett särskilt personalfrukostmöte tillägnats arbetsmiljön på Stockholms bibliotek. Både utifrån hur verksamheten kan skapa en trygg, säker och trivsamt arbetsmiljö, samt hur biblioteken kan minska ordningsstörningar, hot och våld.

Under hösten 2017 har även Arbetsmiljöverket besökt åtta bibliotek för att inspektera arbetsmiljöarbetet. Vid inspektionerna såg myndigheten en i stora drag fungerande lokal struktur, men fann också områden som behöver förtydligas och utvecklas. Främst gäller det att vissa bibliotek saknar handlingsplan efter genomförd medarbetarundersökning, samt att det fanns brister i rutinerna för det övergripande systematiska arbetsmiljöarbetet. Även om en rutin fanns gällande hot och våld ute på biblioteken, så anmärkte Arbetsmiljöverket på att rutinen borde kompletteras med ytterligare delar. Kulturförvaltningens HR-funktion planerar nu insatser för att mer systematiskt riskbedöma hot och våld på arbetsplatsen och har tagit fram ett underlag i form av exempelvis en checklista för chefer att kartlägga riskerna för hot och våld i arbetsmiljön.

Finns anledning att göra en fördjupad undersökning kring tryggheten bland bibliotekens medarbetare?

Som arbetsgivare har Stockholms stadsbibliotek ansvar att en god arbetsmiljö upprätthålls för personal i biblioteket. Med anledning av det trygghetsarbete som pågår kan det komma vara aktuellt med en fördjupad undersökning, men den kommer i så fall ske på lokala bibliotek och anpassas efter enskilda biblioteks verksamhet och förutsättningar.

Jämställdhetsanalys

Arbetet med medarbetarundersökningar samt bättre arbetsmiljö kommer till lika stor del gynna män som kvinnor. Med det sagt så är 75 % av de anställda inom Stockholms stadsbibliotek kvinnor. Även om könsfördelningen inom Stockholm stadsbibliotek har en övervikt av kvinnor så indikerar medarbetarundersökningen att det är procentuellt högre andel av männen som råkat ut för hot och våldssituationer i sitt arbete. Det verksamhetsnära trygghetsarbetet som pågår kring hur verksamheten kan agera i konfliktartade situationer gynnar alla, oavsett kön. En av Stockholms stadsbiblioteks utmaningar är att säkerställa en både trygg och säker fysisk miljö. Att verksamheten särskilt sätter fokus på trygghet och säkerhet, både upplevd och reell, är positivt ur jämställdhetssynpunkt.

Bilagor

1. Skrivelse från Rasmus Jonlund (L), Hanna Gerdes (L), Anne-Lie Elfvén (L), Pelle Thörnberg (C), Ulf Lönnberg (KD) och Sophia Granswed (M) om hot och våld på biblioteket, inlämnad till kulturnämnden.