

Bibliotekerne: Forskellighed i fællesskab

Indledning

De danske folkebiblioteker er med 32 millioner besøgende årligt samlingspunkter for fællesskab, viden og kultur i alle dele af Danmark. Hver dag rummer bibliotekerne forskellighed og mangfoldighed på tværs af generationer og fra alle samfundslag - uanset økonomisk eller social position. Det har en helt særlig værdi både for den enkelte og for samfundet, at vi værner om biblioteket som et sted, hvor vi mødes på tværs. Det skaber tillid og sammenhængskraft.

Men med ambitionen om at bibliotekerne er for alle, kan det ikke undgås, at der fra tid til anden er borgere, hvis adfærd ikke er hensigtsmæssig for almenvellet. Dette kan skabe konflikter og have konsekvenser for arbejdsmiljøet på bibliotekerne, hvilket også bekræftes af en undersøgelse foretaget blandt DM's medlemmer ansat på bibliotekerne og af biblioteksmedarbejdere på tværs af landet.

Uhensigtsmæssig adfærd kan samtidig have negativ betydning for andre brugeres oplevelse af biblioteket.

På baggrund af undersøgelsens understregning af en alvorlig problematik har vi i en bred kreds af aktører omkring de danske biblioteker gennemført en række rundbordssamtaler for at komme i dybden med en kompleks problemstilling: At bibliotekerne er for alle, men ikke til alt, og at der ikke findes enkle eller lette løsninger til en udfordring, der pludselig kan opstå og involvere borgere fra alle typer af samfundslag med en bred vifte af årsager til den uhensigtsmæssige adfærd.

Rundbordssamtalerne har skabt en dybere og mere grundlæggende forståelse for udfordringer med uhensigtsmæssig adfærd på bibliotekerne, og de konsekvenser det har for bibliotekernes medarbejdere, ledere og brugere. Med denne fælles forståelse har bibliotekernes aktører taget initiativ til dette udspil, hvor vi deler vores viden og sætter den i spil til gavn for vores respektive medlemmer, bibliotekerne som kulturinstitutioner og det øvrige samfund.

Tak for at læse med og dermed tage et medansvar for vores fælles biblioteker.

Bibliotekerne som et spejl

Bibliotekerne spejler samfundets øvrige udfordringer. Er der for få sengepladser i psykiatrien, for få steder de unge kan hænge ud, veteraner der ikke kan finde ro i hverdagen, eller et voksende antal familier, der af den ene eller anden årsag vælger at

hjemmepasse og hjemmeskole, så er bibliotekerne et af de steder, hvor borgerne har fri og lige adgang. Hvor der er bøger, aviser, puslespil, bløde møbler, computere og adgang til toiletter, en mulighed for at finde ro, samvær, underholdning, bryde isolation og ensomhed eller bare midlertidig varme og et tag over hovedet. Biblioteket er et åbent og inkluderende rum, og for enkelte borgere bliver det et sted, hvor personlige udfordringer eller urealistiske forventninger om bibliotekets funktion og service kommer til udtryk – nogle gange på måder, der kan skabe konflikter.

Det er ikke udfordringer, der kan løses blot ved at ansætte vagter, øge overvågning eller begrænse borgernes adgang til biblioteket, når det er åbent uden personale, selvom det på den korte bane kan være nødvendigt. For os som aktører omkring bibliotekerne er det afgørende, at vi satser massivt på forebyggelse og beredskab og øget samarbejde bl.a. med lokale aktører, og at det sker med stor respekt for bibliotekernes værdi som et sted, hvor borgerne hverken måles eller vejes, og hvor der er plads til forskellighed.

5 anbefalinger

Bibliotekerne står med komplekse udfordringer med en mangfoldig brugergrupper og episoder med uhensigtsmæssig eller grænseoverskridende adfærd. Der er enighed om, at løsninger kræver nuanceret sprogbrug, styrket samarbejde og tydelige rammer for både medarbejdere og brugere. Samtidig er der behov for at balancere rummelighed med tryk og respekt for alle.

Nuanceret sprog og fortælling: Begrebet "uro", der ofte har været brugt som en samlet overskrift for udfordringerne er for upræcist. Der er behov for et mere nuanceret og fælles sprog, der afspejler de reelle udfordringer og muligheder. At tale om adfærd og uhensigtsmæssig eller direkte grænseoverskridende adfærd giver et mere retvisende billede.

Brugergrupper og fællesskaber: Et nuanceret syn på brugergrupper giver forståelse for bibliotekernes store opgave i at være et rum med plads til alle. For nye eller forskellige brugergrupper kan have andre forventninger til eller måder at bruge biblioteket på, hvilket skaber behov for tydelig kommunikation om bibliotekets rolle og grænser for fællesskabets bedste. Det er vigtigt ikke at stigmatisere bestemte brugergrupper. Det er uhensigtsmæssig adfærd, der skaber udfordringer på bibliotekerne, ikke bestemte brugergrupper.

Arbejdsmiljø og kompetencer: Utryghed og uklarhed påvirker arbejdsmiljøet, og vi ser fra undersøgelser, at håndteringen af episoder med konflikter kan være

ressourcekrævende og fjerne fokus fra bibliotekets kerneopgaver. At styrke videndeling og fælles forståelse blandt medarbejderne og på tværs af biblioteker er afgørende for sammen at kunne finde de bedste løsninger til at fremme det gode arbejdsmiljø, hvor retningslinjer, konflikthåndterings- og relationskompetencer og mulighed for debriefing og støtte kan indgå i arbejdet. Udfordringerne fra bibliotek til bibliotek kan variere, og løsningerne skal findes lokalt for at opretholde et godt og trygt arbejdsmiljø til gavn for medarbejdere såvel som et godt og trygt bibliotekstilbud til borgere.

Organisation og beredskab: Det er afgørende for det enkelte bibliotek at have "orden i penallhuset" med klare planer, beredskab og action cards, så episoder bliver håndteret korrekt både i forhold til brugere, personale, samarbejdspartnere og eventuelle myndigheder. Det kan være en styrke for organisationen, hvis registrering af episoder og "nær-ved-episoder" indgår som en del af den faste praksis – på linje med debriefing og kollegial støtte – for at understøtte læring og trivsel.

Samarbejde og ansvar: Biblioteket kan og skal ikke stå alene med udfordringerne. Vi ser desværre stadig, at andre kommunale aktører og organisationer ikke altid er bevidst om bibliotekernes potentiale og udfordringer på dette område. Derfor skal det fortsat tydeliggøres, at biblioteket er en vigtig del af vores velfærdssamfund, og at tværgående samarbejde og videndeling med kommunale aktører og civilsamfund er nødvendigt for at øge forebyggelse og håndtering af episoder, ligesom vi som foreninger skal påtage os et ansvar for at styrke videndeling og samarbejde på tværs.

5 handlinger

Som aktører omkring bibliotekerne forpligter vi os nu til:

- ✓ At udbrede og nuancere sprogbrug og fortællingen om bibliotekernes værdi og udfordringer med uhensigtsmæssig adfærd for at skabe en fælles forståelse for problematikken uden at skabe utryghed blandt brugerne.
- ✓ At fremme videndeling og erfaringsudveksling mellem biblioteker og sammen med lokale aktører i kommunerne om bibliotekernes mangfoldige brugergrupper og hvordan de bedst rummes for at undgå uhensigtsmæssig adfærd
- ✓ At arbejde for at løfte medarbejdernes kompetencer inden for konflikthåndtering, relationsarbejde og understøtte generel videndeling og eksempler på velfungerende løsninger.
- ✓ At bidrage til videndeling og de gode eksempler for bibliotekets ledelse, der har det overordnede ansvar for at forebygge og håndtere episoder med henblik på, at alle biblioteker har den nødvendige viden til at kunne iværksætte lokale

løsninger, som understøtter et trygt biblioteksrum for medarbejdere og brugere herunder beredskabs- og handleplaner samt registrering af episoder.

- ✓ At fremme en større bevågenhed på bibliotekets rolle og værdi i lokalsamfundet, herunder nødvendigheden af at tænke biblioteket ind i forebyggende indsatser på tværs af kommunen og sammen med organisationer og andre aktører.

Initiativer fra kredsen i 2025/2026

- HK Kommunal: Bibliotekskonference 2025 med fokus på temaet
- Danmarks Biblioteksforening: Temaet indgår i Bibliotekspolitisk Topmøde 2026
- DFFU: Undersøgelse blandt Fag-, Forsknings-, og Uddannelsesbibliotekernes medarbejdere om uhensigtsmæssig adfærd og kompetencebehov
- BCF: Temadrøftelser på medlemsmøder om bl.a. handleplaner og beredskab
- DM: Webinarrække målrettet bibliotekets medarbejdere inden for temaet med fokus på videndeling på tværs og udbredelse af inspirerende praksis.

Dette udspil er udarbejdet af:

Den akademiske fagforening DM, Bibliotekschefforeningen, HK Kommunal, Danmarks Biblioteksforening Danske Fag, Forsknings, og Uddannelsesbiblioteker og Københavns Universitet