#17
SÄKERT!

Upplevd trygghet på svenska besöksmål

2021

EN RAPPORT FRÅN

BESÖKSNÄRINGENS FORSKNINGS- OCH UTVECKLINGSFOND

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1/ INLEDNING 3

2/ SLUTSATSER 5

3/ FORSKARNAS REKOMMENDATIONER 7

4/ "KEEP CALM AND CARRY ON" 10

5/ TRE RÖSTER OM SÄKRA DESTINATIONER 15

6/ OM FORSKNINGSPROJEKTET 24

7/ FORSKNINGSPROJEKTETS RESULTAT 29

8/ REFERENSER 42

1 / INLEDNING

I rapporten Säkert! summeras det tvåårigа forskningsprojektet *Rädslans geografi* där forskare vid Lunds universitet studerat upplevd trygghet vid svenska besöksmål. Syftet är att bidra med kunskap om hur besöksnäringen, destinationer och företag kan arbeta för att främja besökares upplevelse av trygghet.

BFUFs utlysningstema våren 2018, *social hållbarhet med ett fokus på säkerhet*, var ingen slump. Åren 2015–2017 inträffade en rad terrorattacker riktade mot turisttäta besöksmål, arenor och evenemang i olika länder. I Sverige blev vikten av trygghet tydlig i samband med terrorattacken i Stockholm i april 2017 och ökningen av gängrelaterade skjutningar och riktade sprängdåd i svenska städer. Utredningen *Sveriges besöksnäring* genomförde 2017 dialoger med företrädare för stora svenska besöksmål och företag. De vittnade alla om att säkerhetsfrågorna aktualiserats påtagligt och att många besöksmål, nöjesarenor och evenemang ökat sin riskhantering och säkerhetskontroll av besökare inför inträde och evenemang. Säkerhet inbegriper också att minska risker för olyckor, sjukdom och för att besökare och verksamma i företagen utsätts för rån, stölder, sexualbrott och hot om våld.

Inför BFUFs utlysning sökte vi forskning om säkerhet med relevans för besöksnäringen. Vi hittade inte mycket, särskilt inte ur svenskt perspektiv. Vi fick också förhållandevis få projektförslag som svar på utlysningen. Något vi tolkade som att få forskare med fokus på svensk turism och besöksnäring har studerat säkerhetsperspektiven, och få forskare som studerar säkerhetsfrågor i Sverige haft fokus på besöksnäringen. BFUFs vetenskapliga råd och styrelse såg stor potential i den studie som redovisas i denna rapport.

I rapporten presenterar forskarna vid Lunds universitet sina resultat om besökares föreställningar om rädsla och trygghet samt strategier för trygghet i svenska turiststäder. De har studerat trygghet från tre perspektiv; besöks-, media- och kommunikations- samt stadsmiljöperspektivet. De har ställt frågor till internationella och nationella besökare vid nio svenska, urbana besöksmål och analyserat nationell och internationell nyhetsrapportering om trygghet i Sverige.

Svenska besöksmål uppfattas som trygga. Dock saknas ett organiserat trygghetsarbete inom besöksnäringen. Förhoppningen är att studiens slutsatser och rekommendationer kan inspirera företag och destinationer att hitta nya sätt att arbeta med trygghet, säkerhet och strategisk kommunikation.

Vi har bett *Misse Wester*, professor i riskhantering vid Lunds universitet att bidra med sina reflektioner kring rapportens resultat. Keep calm and carry on är hennes budskap. Vi har också samlat tre röster från branschen. *Anna Johansson*, Malmö stad berättar om deras framgångsrika arbete med att bemöta rykten i digitala kanaler. *Anders Fridehäll*, säkerhetsansvarig på Liseberg, Sveriges största besöksmål, berättar om hur de arbetar för att nå målet att också vara landets säkraste. *Lotta Hammar*, ansvarig för säkerhets- och trygghetsfrågor på City i samverkan, Stockholm, visar hur staden, fastighetsägare och näringsidkare, tagit inspiration från New York i sitt samarbete för en attraktiv och säker citykärna.

Under slutarbetet med forskningsprojektet drabbades världen av en pandemi. Coronakrisen har slagit mycket hårt mot all besöksnäring och turism och kommer fortsatt att ge stora negativa ekonomiska effekter. Pandemin har också påverkat synen på och förutsättningarna för resande. Det är sannolikt att vi får en mer

avvaktande inställning till resor, trängsel och folksamlingar än tidigare. Hygien- och hälsoaspekter får troligen ökad långsiktig betydelse. Mycket behöver göras för att återvinna resenärernas förtroende.[1]

Terrordåden i New York 2001 fick långtgående konsekvenser för utvecklingen av flygsäkerhet och säkerhetskontroller – vissa bedömare tror på liknande effekter efter coronapandemin. I skrivande stund kan vi varken se slutet eller överblicka konsekvenserna. Men, att frågor om säkerhet och hälsa ur olika aspekter kommer att vara viktiga och ta stor plats i besöksnäringens utveckling i framtiden är tydligt.

Ola Thufvesson, Cecilia Cassinger, Maria Månsson och Jörgen Eksell.

Tack

Vi vill rikta ett varmt tack till forskargruppen vid institutionerna för strategisk kommunikation och för service management och tjänstevetenskap vid Lunds universitet: *Cecilia Cassinger* (projektledare), docent, *Jörgen Eksell,* fil. dr, *Maria Månsson,* fil. dr och *Ola Thufvesson*. fil. dr.

Tack också till medverkande artikelförfattare och intervjuade som bidragit med sina kunskaper och reflektioner.

Stockholm i mars 2021
Stina Algotson och Eva Fohlstedt, BFUF

---

[1] OECD, Tackling coronavirus (Covid-19), Contributing to a global effort, Tourism Policy Responses, april 2020.

2/SLUTSATSER

Svenska besöksmål uppfattas som trygga

Svenska och internationella besökare uppfattar besöksmålen Göteborg, Helsingborg, Kalmar, Malmö, Landskrona, Lysekil, Stockholm, Varberg och Visby som trygga.

Uppfattningar om trygghet skiljer sig inte markant mellan städerna. Det finns dock en tendens att besökare i Malmö upplever en lägre grad av trygghet än besökare i de andra städerna.

Besökare är mest rädda för brott mot enskild person

De tillfrågade besökarna är under resan framförallt rädda för fickstölder, kreditkortsbedrägeri och personrån. Trots att Sverige då undersökningen genomfördes nyligen hade drabbats av terror- och våldshändelser var besökare inte påtagligt rädda för att utsättas för detta.

Säkerhetsåtgärder uppfattas som trygghetsskapande

Uppenbara säkerhetsåtgärder som trafikhinder, övervakningskameror samt patrullerande poliser och vakter uppfattas som trygghetsskapande. Väl omhändertagna och väl underhållna stadsmiljöer uppfattas också som tryggare.

Besökare önskar information om trygghet

Hälften av de tillfrågade besökarna uppgav att de har ett stort behov av information om trygghet innan och under resan. Informationen fick de genom flera olika kanaler varav personliga rekommendationer från släkt och vänner samt nyhetsmedier är vanligast.

Nyhetsrapporteringen om trygghet är mångfacetterad

Analysen av den nationella och internationella nyhetsrapporteringen om trygghet i Sverige visar att det finns olika berättelser om Sverige som ett tryggt respektive otryggt land.

Nationell nyhetsmedia befäster platser som otrygga

Den nationella nyhetsrapporteringen som fokuserar på de tre största svenska städerna (Malmö, Göteborg och Stockholm) tenderar att befästa berättelser om vissa platser som otrygga. En av uppgifterna för kommunikatörer i dessa städer är att skapa motbilder till negativ framställning. Särskilt i Malmö upplevs den nationella nyhetsrapporteringen ha påverkat staden som besöksmål negativt.

I internationell nyhetsmedia framställs Sverige som tryggt

Internationell nyhetsrapportering handlar primärt om Sverige som land – enskilda svenska besöksmål omnämns sällan. Sverige framställs överlag som ett tryggt land, men artiklar om terrordåd, skjutningar och sprängdåd förekommer. Ökningen av våldsdåd i svenska städer kopplas till narrativ (berättande/beskrivande) om Sverige som ett godtroget välfärdssamhälle med en misslyckad integrationspolitik.

Berättelser om platser accelererar i sociala medier

Det finns ett symbiotiskt förhållande mellan nyhetsmedia och sociala medier. Enstaka artiklar om en händelse på ett besöksmål kan snabbt få stor spridning och uppmärksamhet på sociala medier.

Händelser snedvrids av politiska agendor

Analysen av inlägg på mikrobloggen Twitter visar att artiklar om händelser på svenska besöksmål snedvrids av profilerade konton med politiska agendor.

Trygga besöksmål skapas genom en kombination av strategier

I intervjuer med företrädare för besöksmålen framkom att trygghetsstrategier och åtgärder görs av olika aktörer i staden inom kommunikation, stadsplanering, besöksnäring och social hållbarhet.

Kommunikation är en del av trygghetsarbetet

Besöksmålen behöver hantera lokala händelser som det skrivs om i nyhetsmedia. Kommunikatörer spelar en alltmer betydande roll i trygghetsarbete genom att lyfta fram platsens goda sidor i de egna sociala mediekanalerna i syfte att motverka negativa ryktesspiraler.

Samverkan för trygghet viktigt men svårt

Trygghetsarbete har länge bedrivits parallellt av olika aktörer på olika nivåer, vilket har skapat stuprör, kommunikationssvårigheter och samverkansproblem. I de mindre städerna anses trygghetsfrågor primärt vara en polisiär uppgift medan det i de större städerna finns en tydligare organisation kring trygghetsfrågor på stadsledningsnivå.

Besöksnäringen saknar ett organiserat trygghetsarbete

Det saknas ett organiserat trygghetsarbete inom besöksnäringen. När stadskärnans företrädare som centrumutvecklare, planerare, handlare, turistchefer ombads utvärdera ett antal samtida utmaningar för turiststäder i förhållande till varandra hamnade våldsdåd och terrorattentat långt ner i prioriteringsordningen.

Trygghetsåtgärder för invånare gynnar besöksmålet

Ett grundläggande trygghetsarbete för platsens invånare bidrar i förlängningen till att platsen upplevs som tryggare av besökare. I svenska turistständer finns det med undantag för hotell, sevärdheter, turiststråk och tillfälliga evenemang få områden som enbart används av besökare. Lokalinvånare och besökare rör sig på ett likartat vis i stadskärnan.

Välskötta stadskärnor upplevs som trygga

En viktig åtgärd för att trygga hela stadskärnan är att motverka höga trafikhastigheter, nedgångna fasader, sliten markbeläggning, dålig orienterbarhet och nedskräpning. Det finns också mer riktade insatser för trygghet på besöksmålen som att glesa ur tät vegetation, lysa upp mörka hörn, upprätta trafikhinder, använda övervakningskameror och synliggöra närvaro av polis och väktare. Framförallt har fordonshinder diskuterats och också uppförts för att skydda mot framtida attacker.

Trygghet del av social hållbarhet

Att skapa trygghet handlar inte bara om att förebygga och motverka våldsdåd. Trygghet är en del av stadens sociala hållbarhet och är i grunden en konsekvens av socioekonomiska förhållanden och stadsbyggnad.

Säkerhetsansvariga för de större kommunerna anser att trygghetsarbete börjar med att se över de grundläggande orsakerna till otrygghet, vilka härstammar från omfattande samhällsproblem kopplade till utanförskap, ojämlikhet, segregerade

3 / FORSKARNAS REKOMMENDATIONER

Forskarna presenterar här några rekommendationer i arbetet med trygghetsstrategier.

Stärk samverkan och undvik stuprörstänkande

- Utveckla ett helhetsperspektiv på trygghet inom besöksnäringen genom att arbeta över organisationsgränser.
- Fånga upp professioners och intressegruppers uppfattningar om besöksmålet.
- Motverka att uppfattningarna speglar olika verkligheter genom att sätta grupperna i dialog med varandra.
- Utveckla och effektivisera former för samarbete mellan olika aktörer som poliser, ordningsvakter, väktare, säkerhetsansvariga, socialförvaltning, stadsbyggnadsförvaltning, turistorganisationer, centrumutvecklare, fastighetsägare och näringsidkare.
- Ta lärdom av de utvecklade modeller för samverkan kring trygghet som bland annat finns i Göteborg och Stockholm.
- Använd kommunikatörer som brobyggare mellan etablerade professioner och ansvarsområden.

Skapa egna berättelser

Förmedla egna berättelser om besöksmålet över tid. Berättelser blir trovärdigare om de ingår i ett personligt narrativ tillhörande exempelvis invånare eller kända personer med koppling till platsen. Ett kontinuerligt flöde av positiva berättelser över tid hjälper till att göra platsen motståndskraftig i kristider. Detta är särskilt viktig för mindre besöksmål som inte har huvudstädernas organiska flöde av händelser och attraktioner. Att arbeta långsiktigt med att förmedla berättelser om platsen är därför inte bara angeläget i krissituationer.

Förmedla kunskap om besöksmålet

Sprid kunskap om besöksmålet för att människor ska lära känna det bättre. Besöksmål som ligger eller föreställs ligga långt borta upplevs ofta som otrygga. Nyhetsmedia tenderar att överbetona det som är farligt på platser som vi har liten kunskap om. Genom att mänskliggöra besöksmålet och betona dess geografiska och kulturella likhet med de tänkta besökarnas hemmiljöer kan det främmande göras familjärt.

Ta kontroll över samtalet

Platser med en svag, otydlig eller ofördelaktig profil drabbas hårdare vid ryktes-kriser i samband med våldsdåd och terrorattacker. Det är därför viktigt att stärka goda samtal om besöksmålet genom att kontinuerligt upprätthålla goda relationer med aktörer som enkelt kan nå många människor. Strategiska aktörer kan bjudas in till besöksmålet för att de ska bilda sig en personlig uppfattning och förhoppningsvis bidra till positiva utsagor om det.

Ett annat sätt att ta kontroll över uppfattningen om besöksmålet är att kommunicera med de tänkta målgrupperna i egna konton på sociala medier.

Visa problem och risker

Det finns inget etablerat samband mellan besöksmålets trygghet och popularitet. Internationellt sett finns det flera exempel på städer som är attraktiva besöksmål trots att de har hög brottslighet. Kommunikationen av dessa besöksmål kännetecknas av öppenhet om problemen och hur besökaren ska bete sig för att undvika att utsättas för onödiga risker på platsen.

Ta hand om besöksmålet

Inget besöksmål blir attraktivt genom att enbart vara tryggt. På attraktiva platser är otryggheten mindre påtaglig eftersom det finns mycket annat att fokusera på.

- Ta hand om platsen genom underhåll av fasader, gator, torg och parker.
- Uppmuntra aktiviteter som sätter människor i rörelse.
- Arbeta med design, belysning, skyltfönster för att göra bottenvåningarna i stadskärnan mer inbjudande. Det ökar den upplevda tryggheten.

Integrera säkerhetsåtgärder i miljön

Säkerhetsåtgärder bör integreras i stadsmiljön på sömlöst vis för att inte orsaka otrygghet hos besökare. Det finns flera föredömliga exempel från de studerade besöksmålen på hur pollare, avsedda för att skydda människor från trafikattacker, har utformats som sittplatser, blomsterarrangemang och färgklickar i staden.

Arbeta med trygghet inom ramen för social hållbarhet

Grunden för en hög grad av upplevd trygghet skapas av ett socialt hållbart samhälle präglad av sådant som låg arbetslöshet, goda bostadsvillkor, jämlikhet och social välfärd. Trygghet hänger ihop med föreställningar om att andra människor har det bra och vill väl.

För besöksnäringen innebär det att besökarnas intressen bör förenas med lokalinvånarnas i så stor utsträckning som möjligt. Det handlar om att omdefiniera besökarens roll från någon som enbart har rättigheter att konsumera besöksmålet till någon som har skyldigheter att bidra till dess utveckling.

3 / "KEEP CALM AND CARRY ON"

Misse Wester.

Misse Wester har en doktorsexamen i psykologi och har de senaste åren varit verksam som professor i riskhantering vid Lunds universitet. Hon har under flera år studerat hur individer tänker i relation till olika risker och vad det innebär för människors beteende. I detta sammanhang har hon även studerat hur risker kommuniceras, främst mellan myndigheter och allmänhet.

BFUF har bett Misse Wester att bidra med sina reflektioner kring rapportens resultat.

Är folk rädda?

Som riskforskare får man ofta frågan om folk är rädda, varför de är det och hur man kan minska denna rädsla för att folk ska kunna fatta kloka beslut. Det finns inga bra svar på dessa frågor, då de i sig inte mäktar med att omfamna den komplexitet som döljer sig bakom den.

När vi fattar beslut om att göra på ett eller annat sätt, kan upplevelser som rädsla eller oro spela viss roll. Men det gör ju även upplevelser av glädje, upprymdhet och förväntan. Det gör att vi ibland har motstridiga känslor inför en och samma möjlighet – vi kan vara både lite oroliga, men samtidigt fyllda av förväntan inför något vi kan välja.

Går det då att förutsäga vilken känsla som är den som blir avgörande för det beslut vi fattar? Och vad är det som ger upphov till de olika känslorna överhuvudtaget? Det enkla svaret är: nej, hur olika känslor uppkommer och vilken faktisk effekt de har på våra beslut är svåra att härleda. Vi påverkas av många faktorer: vilken social bakgrund vi har, vilka erfarenheter vi bär med oss, vad andra tycker och kanske något vi läst någon gång (men kanske inte riktigt minns var) kan all påverka hur vi ser på något.

Värdefull forskning med blandade perspektiv

Rapporten Säkert! – Upplevd trygghet på svenska besöksmål är ett värdefullt tillskott till den forskning som syftar till att belysa, mäta och förklara hur människors upplevelser påverkar deras beslut och beteenden. Forskarna har använt en blandning av perspektiv, där teoretiska insikter blandas med empiriska nedslag, för att ge mer kunskap kring vad som på-verkar besökares beslut och upplevelser kring platser. De gör bland annat nedslag i tre områden: fysisk säkerhet, medial uppmärksamhet samt lokal platsanknytning – dessa vill jag utveckla lite mer.

Forskarna har genomfört en analys av medial uppmärksamhet när det gäller rapporteringar om brott och våld i Sverige. Det underliggande antagandet är att negativ press kommer att påverka en plats, genom att en negativ rapportering skulle skrämma bort presumtiva besökare.

”Look at what’s happening last night in Sweden”

Genomgången av internationell media visar att det endast är ett fåtal artiklar som på något sätt lyfter att Sverige, eller vissa områden i Sverige, skulle vara ovanligt farliga och på så sätt avskräcka besökare. Här är det lätt att dra sig till minnes den kommentar som den dåvarande amerikanska president Donald Trump fällde under ett möte i februari, 2017:

”look at what’s happening last night in Sweden”.

Denna förflugna – och obegripliga – kommentar ledde till att exempelvis svenska ambassaden eller tidigare statsminister Carl Bildt kommenterade händelsen, kanske i ett försöka att motarbeta den negativa syn som Trumps’ kommentar förväntades förorsaka. Men kommentaren snarare gav upphov till en mängd olika reaktioner som snarare förlöjligade kommentaren (som att sångaren Owe Törnkvist hade tekniska problem under repetitionerna till Melodifestivalen eller att vägar i norra Sverige stängdes på grund av snöväder). Det blir tydligt att det kanske inte alltid får de konsekvenser man kan tro.

Medias påverkan mindre än vi tror

Ofta antas det att negativ press eller dåligt rykte ger stora och irreversibla konsekvenser som är förödande för ett område. Och så kan det säkert vara – det kommer att ta många generationer innan orter som Tjernobyl eller Fukushima kommer att förknippas med något annat än sin tragiska historia. Men de flesta personer inser att orter som en gång haft dåligt rykte kan förändras över tid. De allra flesta förstår också att det media skriver inte nödvändigtvis behöver vara en helt rättvis eller heltäckande bild av en händelse.

Exakt hur vi människor påverkas av vad vi läser är svårt att mäta. Vi läser och hör mycket varje dag, vissa saker stannar i vårt minne, medan andra bara passerar förbi. Det gör att det är väldigt svårt att med säkerhet veta hur medial rapportering – både positiv och negativ – påverkar vår syn på saker och ting. Det är inte så att det löper en röd tråd mellan vad vi tycker, vilken information vi lägger mer eller mindre vikt vid och våra beslut. Snarare är det en labyrint med många krokiga stigar, prång och återvändsgränder där vi tar in, bearbetar och bedömer information som påverkar våra beslut.

Så vilken påverkan medial rapportering egentligen har är otroligt svårt att bedöma – men förmodligen är den mindre än de flesta av oss intuitivt tror. Media ska rapportera och granska händelser av allmänintresse som sker i samhället, vilket

också innefattar att granska händelser som innefattar brott och våld. Att inte rapportera om tragiska händelser, som gängrelaterat våld eller motsättningar mellan olika grupper, är givetvis inte ett bra alternativ. En fri och öppen press är också ett mått på ett tryggt och säkert samhälle – något som inte ska glömmas bort.

Alternativa berättelser

En av de strategier som tas upp i rapporten är vikten av att skapa alternativa narrativ. Här lyfts lokala exempel. Det kan vara en bra strategi eftersom det kan lyfta fram vardagsberättelser, där man kan visa upp att det går att förflytta sig säkert i området, att barn kan bara ute och leka och att det finns fina egenskaper på en plats som är värda att uppleva. Här man kan tänka sig att det blir en vardagsberättelse från en person som bor i området – lokalinvånaren – till någon annan, som bor i ett annat område – den presumtiva besökaren.

Vad gör att vi känner oss hemma?

Men vad är det som gör att vi känner oss hemma i ett område? Det finns vid det här laget ganska mycket forskning som försöker förklara vad det är som gör att vi knyter an till en viss plats.

Det finns flera olika teorier, men en hävdar att vår anknytning till en plats utgörs av fyra faktorer:

1. Platsen gör oss distinkta

Att platsen gör oss distinkta, det vill säga att vi är en egen grupp som är skild från den grupp som råkar bo i grannskapet bredvid. Det här kan nog var och en av oss relatera till, när vi hör (eller själva ger) beskrivningar om hur människor i den rikare förorten än vår egen ”är”. Vi på den här sidan staketet eller länsgränsen, är oftast annorlunda och kanske lite bättre än de andra som bor där borta. Vi som kommer från just den här platsen är unika.

2. Kontinuitet

Den andra faktorn är kontinuitet. Här fungerar en plats som en slags förankring för vår identitet. Alla som har varit med om att ens närområde förändras på något sätt – det byggs nya hus, skogen fälls eller vägar breddas – kan känna en viss ruelse inför att det som är bekant och familjärt ändrar form. Det gör också att vi känner oss hemma på vissa platser och malplacerade på andra.

3. Hur vi mår i relation till vår omgivning

Den tredje faktorn handlar om hur vi mår i relation till vår omgivning och vår självkänsla. De flesta som bor i hus har en trädgård som man försöker ta hand om. De som bor i lägenheter kanske dekorerar sin balkong med blomlådor eller andra symboler som säger något om sin identitet. Det krävs ett stort mått egensinne för att inte dras med i grannskapets konformitet.

4. Vilka beteenden kan vi ha?

Den fjärde faktorn handlar om vilka typer av beteenden vår omgivning möjliggör, där brottslighet och trygghet blir viktiga aspekter. Att ha låg brottslighet, hög tillit och fina område möjliggör att vi kan agera på det sätt vi vill – som att gå kvällspromenader eller låta barnen leka utomhus.

Ska man kommunicera vardagsberättelser om hur lokala boenden upplever sitt hem, kanske någon eller flera av dessa fyra faktorer komma till användning. Kanske kan de även användas för att förstå hur ett dåligt rykte påverkar de boende. Det är inte bra för självkänslan att vara distinkt från andra på ett negativt sätt – att man är sämst – och inte heller bra för kommande generationer att växa upp och hitta kontinuitet i det negativa.

Nästa kris något helt annat

Detta för mig till den sista poängen jag vill lyfta, och som jag tycker är ett av rapportens viktigaste bidrag som handlar om upplevd trygghet och fysisk säkerhet.

Många gånger är det åtgärder vi vidtar för att hantera en krissituation reaktiva. Det innebär att vi vidtar åtgärder som ska skydda oss mot framtida händelser av samma slag som vi just råkat ut för. Det kan handla om att köpa mer brandslang eller räddningshelikoptrar efter stora skogsbränder, att ha beredskapslager med handsprit och andningsskydd som ska skydda oss från virus eller att sätta in fysiska barriärer som ska hindra bilar från att köra in på gångvägar.

Här finns så klart utrymme för ett visst lärande från vad som just hänt, och att vidta kloka och rimliga åtgärder är givetvis bra. Samtidigt gör det att vi kanske inte vågar lyfta blicken från det omedelbara och tänka utanför situationen framför oss. Nästa kris kanske inte alls blir som den vi just hade utan något helt annat. Om vi då har lagt alltför mycket resurser på att förhindra just en specifik kris står vi illa rustade för en ny, helt oväntad situation.

Det ligger i krisens natur att vara ett avbrott från det normala – vore det inte det, vore det ingen kris.

Efter terrorhändelsen i Stockholm 2017 var det många som talade sig varma om vikten av att behålla det öppna samhället som präglar Sverige och att vi som nation inte skulle skrämmas till tystnad och nedstängning. Samtidigt ser vi en ökad närvaro av polis och väktare, fler övervakningskameror och fysiska barriärer som svar på kriser av en antagonistisk natur. Hur dessa åtgärder säkrar ett öppnare, inkluderande och tryggare samhälle är ännu oklart, även om det så klart kan vara svårt att leda i bevis. Det enda vi kan vara säkra på, är att nästa kris inte alls kommer att vara som den förra.

Tryggare med levande stadskärnor och människor

Det arbete som skulle krävas för att förhindra organiserad brottslighet och ensamma gärningspersoner ligger utanför denna rapports (och mitt) fokusområde, men vi om vi tar samman resultaten från tidigare forskning och denna rapport så kan man leka med tanken i att trygghet kan skapas på andra sätt.

Närvaron av andra människor, en levande stadskärna med affärer och restauranger ses som välkomnande och säkert. Rena områden, med fin och inbjudande arkitektur som är tillgängliga för alla, skapar en känsla av trygghet som gör att invånare och besökare tillsammans kan röra sig utan oro för att bli utsatta för något brott. Att skapa dessa förutsättningar är inte främst ett åtagande för ordningsmakten eller säkerhetssamordnare utan ligger snarare hos lokala affärsidkare, föreningsliv, religiösa samfund och kommunala verksamheter. Här finns många lokala initiativ att inspireras av, där vardagliga funktioner som dagvattenlösningar, trafikplanering och innovation kan bidra till att skapa eller omvandla områden till både funktionella och vackra lösningar.

Så vad kan man göra för att skapa trygga ytor? Resultaten rapporten tycks peka på att det är sunda mänskliga relationer som ligger till grunden för att en plats ska upplevas som säker. Närvaro av andra som äter en bit mat, tar en fika eller flanerar på gator och torg bidrar till att ett område uppfattas som levande och inbjudande. Att hålla området rent och snyggt är också viktigt för upplevelsen. De satsningar som görs kan således rikta in sig på att skaffa inbjudande möbler på en uteservering, snarare än att investera i ordningsvakter eller övervakningskameror. Att samverka med andra aktörer – kommersiella eller kommunala – för att hålla an plats ren och tilltalande kan fungera bra, och ge upphov till oväntade samarbeten som gynnar alla parter.

Vi påverkas mindre av negativa händelser än vi tror

Om det är något jag vill att läsaren tar med sig från denna rapport så är det insikten om att de allra flesta inte låter negativa händelser påverka deras val eller upplevelse av en plats i den utsträckning man kanske tror. Andra människor har större påverkan på våra upplevelser av trygghet än närvaron av poliser, även om dessa så klart har en given roll i samhället. Sverige upplevs som ett tryggt land, trots de utmaningar vi har stått och står inför. Slutsatsen i detta sammanhang kan mycket väl vara: Keep calm and carry on.

4/TRE RÖSTER OM SÄKRA DESTINATIONER

Malmö bemöter rykten med digital närvaro

Anna Johansson.

Anna Johansson är projektkoordinator för marknadskommunikation och innehålls-produktion vid avdelningen för omvärld och näringsliv i Malmö stad. Hon har arbetat med digital kommunikation i drygt sex år.

När Malmö drabbades av flera våldsdåd och skottlossningar under 2017 spreds rykten som bidrog till bilden av Malmö som en otrygg plats. Rysk statlig media förmedlade påhittade och överdrivna fakta om staden. USA:s president Donald Trumps världskända uttalande ”look what happened last night in Sweden” spädde på. Genom ett medvetet digitalt kommunikationsarbete och invånarnas engagemang kunde bilden förändras.

Tidigt ute i digitala kanaler

Malmö var tidigt ute med destinationsmarknadsföring i digitala kanaler. Som en av landets första städer stängde man sin fysiska turistbyrå för att gå över till att kommunicera och synas digitalt.

– När jag började på turistbyrån 2015 fanns ”Malmotown” på sociala medier, men innehållet handlade mest om att visa upp själva turistbyrån. Vid den tiden hade vi cirka 2 000 följare. Vi stängde turistbyrån 2017, anslöt ett antal verksamheter i staden som Infopoints med enklare turistinformation och satsade på marknads-föring i sociala kanaler. Där har vi successivt arbetat upp en engagerad följarskara.

Idag har kontot Malmotown nästan 35 000 följare på Instagram och över 40 000 på Facebook.

Malmotown finns på både Instagram och Facebook och kontot har blivit en viktig plattform i arbetet med att bemöta rykten och visa upp Malmö som en trygg och säker plats för besökare. Falska rykten och påståenden tas om hand så fort de kommer upp.

– Då när rykten spreds som mest märkte vi oro i kommentarsfälten. Vi fick frågor från folk som undrade om det var säkert att komma hit med sin familj. Oron byggde mycket på det som skrevs i media. Och den fick man ju ta på största allvar. Alltid bemöta, förklara och berätta: Ja, det har hänt saker, men det är inte gemene man som är utsatt. När många kommentarer handlade om skjutningar och våld bemötte vi alla felaktiga påståenden med reell fakta och statistik och hänvisade vidare till myndigheter för korrekt information.

Lyfta det positiva och bemöta

Strategin för Malmotown är att lyfta och visa upp det positiva i stället för att säga att staden är trygg. Man vill fungera som en motpol till det negativa som sägs.

– Vi går inte ut och bemöter och motbevisar rykten mer än om det görs direkta påståenden eller ställs frågor till oss om det. Vi lyfter positiva saker och svarar på ett sakligt och trevligt sätt. Vi vill förmedla en atmosfär av att man kan känna sig hemma här. Vi lägger upp väl utvalda Malmö-bilder, filmer och stories från alla delar av staden och lyfter verksamheter som sammantaget ska bidra till känslan att det inte är farligt att komma hit. Vi visar upp Malmö som den hållbara staden, cykelvänliga staden och kulinariska staden.

Malmöbornas viktiga engagemang

Engagerade och stolta Malmöbor har själva blivit en mycket viktig del i att visa upp ett tryggt Malmö.

– Vi hade inte kunnat göra det här jobbet utan Malmöborna och de som är verksamma här. Därför är det viktigt att de får utrymme att säga sitt. Det ska inte enbart vara tjänstemän som säger att det är tryggt här och visa de bästa ställena i stan, det måste komma från flera håll för att det ska vara trovärdigt. Många av de fina bilderna vi delar har tagits av Malmöbor.

Oklara syften bakom rykten

När en i vissa sammanhang känd person hävdade att det var farligt att åka till Sverige och till just Malmö fick hen svar på tal.

– Uttalandet tog skruv i media och vi märkte att det späddes på med många negativa kommentarer från folk som inte ens varit i Malmö. Det här gav upphov till att jättemånga, både nuvarande och tidigare Malmöbor och besökare från både Sverige och utlandet, bemötte påståendena i våra digitala kanaler med: Jag vill absolut åka till Malmö! Det blev en tvärtom-effekt. Man slöt sig samman kring att visa Malmö som tryggt.

Konsekvent arbete med goda resultat

Bilden av Malmö har tydligt förbättrats under de senaste fyra åren.

– Jag har märkt en stor förändring i våra kanaler. Det beror delvis på det konsekventa jobbet vi gör. Bilden av att Malmö är ”nice” har kommit ut mycket mer. Nu under pandemin kan vi inte uppmuntra besökare att komma hit, allt vi säger måste vara coronaanpassat. Men vi har ställt om till en ”drömma-fas” som handlar om att inspirera. När vi återgår till en mer normal tillvaro hoppas vi att vi väckt fler resedrömmar till Malmö.

Malmö stad i sociala medier

https://www.instagram.com/malmotown/
https://www.facebook.com/malmotown/

Sveriges största besöksmål Liseberg vill vara landets tryggaste

Anders Fridehäll.

Anders Fridehäll är säkerhetschef Liseberg. Han har arbetat där i mer än 20 år.

Nöjesparken Liseberg hade fram till pandemin över 3 miljoner besökare varje år. Det placerar den på första plats bland Sveriges mest besökta resmål. Med ett medvetet säkerhetsarbete, synliga parkvärdar och ordningsvakter i gula västar och service som ledord ska man också bli det tryggaste.

Service skapar säkerhet

De senaste 15 åren har Liseberg arbetat mycket medvetet med trygghetsfrågor och byggt upp en omfattande säkerhetsavdelning.

– Efter mer än ett år utan verksamhet har vi dessvärre tvingats till omorganisation och uppsägningar. Innan pandemin hade avdelningen cirka 110 medarbetare, varav knappt 15 heltidstjänster och säsongsarbetande värdar och ordningsvakter i parken från öppning till stängning. Vi har ett nära samarbete med polisen, Göteborgs stad, Räddningstjänsten och Västtrafik. Och vi arbetar förebyggande genom att vara proaktiva, hjälpa de som ser vilsna ut och gripa in när det behövs. Jag brukar säga att 95 procent av arbetet är service och fem handlar om lagar, regler och att ingripa.

Gula västar för ökad trygghet

Terrorattentaten i Berlin, London, Nice och Paris under 2015-2017 fick konsekvenser för säkerhetsarbetet. Och presumtiva hot finns med i allt förebyggande säkerhetsarbete.

– Den internationella branschorganisationen för nöjesparker IAPA (International Association of Amusement Parks and Attractions) anordnade möten i de terrordrabbade städerna. Det var mycket värdefullt och kom ut konkreta saker ur det.

Vi utrustade våra ordningsvakter och parkvärdar med gula västar. Både för att de lättare ska se varandra och för att gästerna tydligt och redan i entréerna ska förstå att här finns personer som jobbar med säkerhet. Det är också viktigt för tryggheten att det är rent och snyggt, ordning och reda, att inget är trasigt och att det inte är för trångt.

Beredskap för attacker

En del i säkerhetsarbetet är att utbilda personalen för att hantera attacker och att samarbeta med andra aktörer.

– Alla ordningsvakter, parkvärdar och ledningen har utbildats i pågående dödligt våld i publik miljö (PDV), som innebär att rädda liv och hälsa vid attacker som syftar till att slumpmässigt döda människor. Vi har omvärldsbevakning genom olika internationella, nationella och lokala grupperingar och studerar händelser och trender i världen. Tillsammans med Ullevi, Scandinavium, Universeum och de stora hotellen har vi ett evenemangsnätverk som träffas en gång i kvartalet. Där utbyter vi också erfarenheter kring säkerhet.

Trygg på Liseberg

Besökarna upplever tryggheten och säkerheten på Liseberg som hög.

– I våra gästundersökningar handlar en fråga om upplevelsen av säkerhet och trygghet i parken. Den är hög, knappt 95 procent ger den betyg, 4 och 5 på en femgradig skala. Och så har det sett ut senaste åren. Jag tror man kände sig lite mindre trygg efter dåden Europa. Och det gör man också vid till exempel Halloween, där konceptet handlar om att skrämmas.

Pandemin ställer nya krav

Pandemin har slagit hårt mot Liseberg. Parken har varit stängd i över ett år, och i skrivande stund finns ingen information om när och hur det kan bli lättnader i restriktionerna. När man väl öppnar kommer trygghetsfrågan att vara än viktigare.

– Pandemin har fört med sig att vi gått över till att arbeta mer digitalt. Vi har tagit fram en app där bokningar till entré och de större åkattraktionerna ska göras i förväg. Vi hoppas på en utspridningseffekt, vi måste undvika köer och trängsel och kan inte ha entrépersonal som ska sätta på åkband eller ta emot pengar. I appen kommer besökarna också att kunna se var det finns både köer och lediga restaurangbord.

Liseberg har många besökare som kommer för att flanera, njuta av trädgårdarna, blomsterarrangemangen, skulpturerna och de vackra husen i det 17 hektar stora området.

– Det finns en risk för att en del besökare kanske inte kommer till oss som förut, och kanske får vi se mindre av större sällskap, femkamper, möhippor och svensexor. Det blir tyvärr inte lika enkelt längre att besöka oss spontant. Men vi håller på att ta fram lösningar för att underlätta för bland annat de med årskort att komma.

Säkrare bemanning med digital lösning

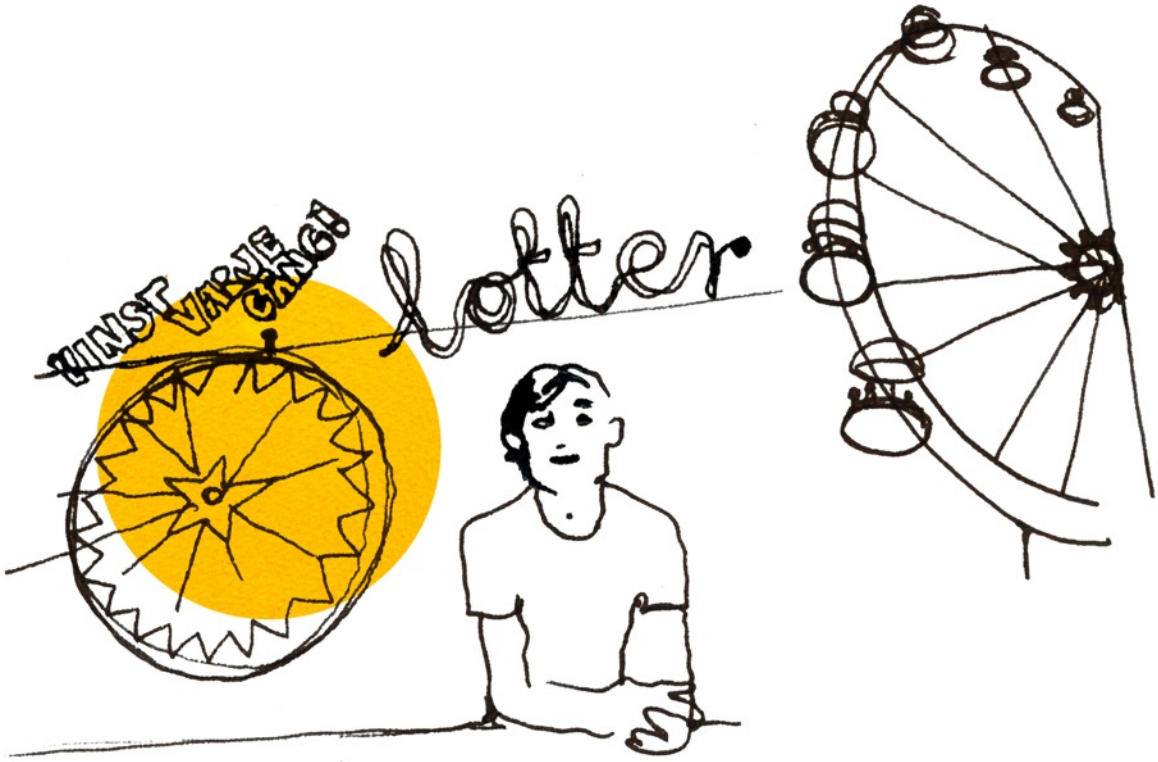
Appen har också fördelar ur smittskydds- och planeringssynpunkt.

– Vi kan snabbt ställa om Folkhälsomyndigheten skulle ändra kapacitetstaket. Och jag har förhoppningar om att personalplaneringen kommer att underlättas. Skulle en artist dra mer publik än vad vi förväntat eller om vi får dagar med oväntat bra väder blir det enklare att bemanna, vilket är viktigt inte minst ur säkerhetsaspekt. Just nu vet vi ju inget om hur året kommer att bli, om vi kan ha öppet över huvud taget. Men, vi får vara flexibla. Det ligger i vår profession att tänka igenom många olika scenarier.

Om

Liseberg, som funnits sedan 1923, är med sina dryga 3 miljoner gäster varje år Sveriges största besöksmål.

https://www.liseberg.se



Stockholm säkert genom samverkan

Lotta Hammar.

Lotta Hammar, är ansvarig för säkerhets- och trygghetsfrågor på City i Samverkan Stockholm.

City i Samverkans vision är att göra Stockholm City till en av Europas mest attraktiva destinationer. Medlemmarna i föreningen: staden, fastighetsägare och näringsidkare, samarbetar för en attraktiv och säker citykärna. Arbetsmodellen som utgår från det unika på varje plats, samverkan och dialog är några framgångsfaktorer.

Unika platser och hela fönster

City i Samverkan har tagit fram en metod för samverkan kring utvecklingen av en plats.

– Den utgår från att varje plats i sig är unik och bygger på den så kallade Broken Windows-teorin, där en av grundpelarna är att när det är rent och snyggt blir den upplevda tryggheten bättre. Om man börjar i det lilla och tar bort klotter och klistermärken så kommer det att bidra till den upplevda tryggheten. Sen bygger man på med bland annat åtgärder för säkerhet och social prevention.

Inspiration från Bryant Park

Platssamverkan innebär att fastighetsägare och offentliga aktörer arbetar tillsammans för att utveckla ett avgränsat geografiskt område. Metoden är prövad på flera platser i USA och Europa, bland annat i Bryant Park och vid Times Square i New York.

– Vi besökte Bryant Park på en studieresa och blev väldigt inspirerade av hur man jobbat tillsammans där. Deras arbete kring samverkan är framgångsrikt och har gett väldigt goda resultat. För 20 år sedan var parken otrygg och mörk med öppen narkotikaförsäljning och våldsbrottslighet, i dag är den en attraktiv och trygg plats med många besökare.

Synlig lokal mitt i city

City i Samverkans fleråriga samarbete med Stockholmspolisen och Norrmalms stadsdelsförvaltning har vuxit över tid. På Sergels torg, en plats som vanligen passeras av 100 000 människor varje dag, etablerades en samverkanslokal 2017.

– Lokalen kom till genom samarbete mellan polisen, stadsdelsförvaltningen och oss. Den samlar polisen, stadens mobila ordningsvakter, ungdomsjour, uppsökande EU-team för utsatta EU-medborgare, fältassistenter med flera. Två gånger i veckan möts man för att ta fram en aktuell lägesbild och går sedan ut och arbetar tillsammans. Innan det här samarbetet jobbade man i sina organisationer och kände knappt till varandra. Det här har gett otroliga resultat.

Ökad trygghet på Sergels torg

Sedan platssamarbetet startade upplevs Sergels torg som allt tryggare.

– Med hjälp av vårt upplevelseindex gjorde vi en noll-mätning 2017. Besökarna gav betyget 2,6 på en fyrgradig skala för ”säkert och tryggt”. Sen gjorde vi genom vår samverkan några små insatser – vi la dit en liten gräsmatta, satte upp bord och stolar i all enkelhet. Vid nästa mätning hade betyget stigit till 3,5, ett oroligt resultat enligt vår analytiker. Betyget har hållit, hela attityden till torget förändrades. Det är inte längre en plats man bara passerar förbi. Och fler ”vanliga” människor som vistas på en plats gör i sig att den upplevs tryggare.

Stort engagemang hos fastighetsägare

City i Samverkans arbete har också lett till ett ökat engagemang för säkerhets- och trygghetsfrågor hos fastighetsägarna.

– Säkerhet och trygghet är ju inte deras kärnverksamhet, men de har fått en ökad förståelse för hur de kan arbeta med den offentliga miljön utanför sin fastighet och att de kan göra så gott de kan i samverkan med andra. De är väldigt öppna för kommunikation och dialog med de berörda parterna. I dag bjuder de in polisen, stadsdelen, myndigheten och oss när det ska byggas.

Ingen minskad trygghet trots terror

I april 2017 inträffade terrorattacken på Drottninggatan som tog fem människors liv. Det kan tyckas förvånande, men den upplevda tryggheten i stadskärnan påverkades inte.

– Dådet var så klart en total chock. Vi fick jobba på och bidra där vi kunde, vi hade kontinuerlig kontakt med polisen och stadens representanter. Det vi såg i våra mätningar var att det inte tog många dagar innan det var precis lika mycket folk som vanligt där igen. Upplevelsen av trygghet och säkerhet på platsen påverkades inte heller.

Omhändertagen plats blir trygg

Den pågående pandemin med restriktioner för restauranger och handel och många som arbetar hemifrån har fått stora konsekvenser för city-kärnan. Där är lugnare än vanligt. Men sannolikt kommer vi att återvända dit, menar Lotta Hammar.

– Jag tror att vi vill komma till citykärnan för att uppleva saker. Och i upplevelsen ingår att det ska vara rent, snyggt, tillgängligt och säkert. Vi jobbar vidare med det. Det är viktigt för tryggheten att en plats är omhändertagen.

Om

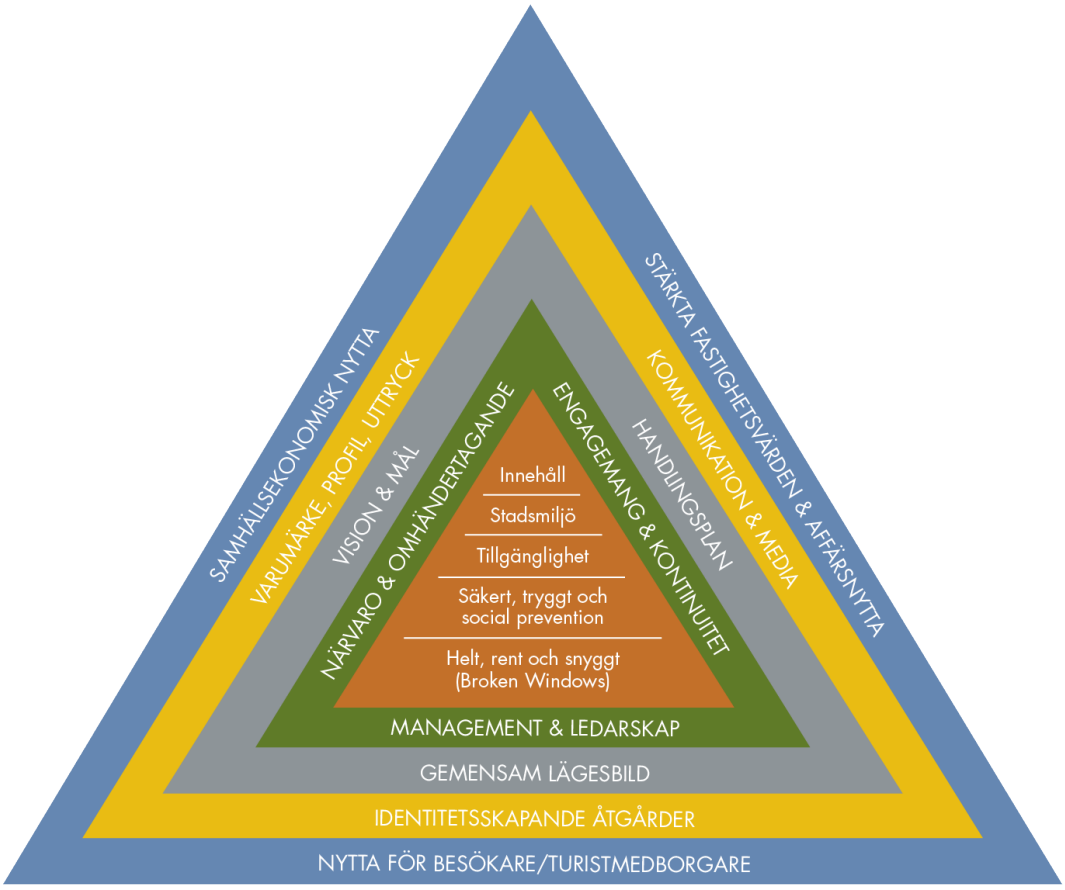
City i Samverkan Stockholm (länka) är en ideell, icke vinstdrivande förening för offentlig och privat samverkan. Medlemmarna är Stockholms stad, större fastighetsägare i city, handeln samt enskilda företag och organisationer. Föreningen som har funnits i mer än 20 år har ett 50-tal medlemmar.

Vision: Att genom samverkan och en unik genomförandekraft göra Stockholm City till en av Europas mest attraktiva destinationer.

Föreningen arbetar med Cityprojekt (julbelysningen i City, plockstädning och Cityvärdar), platser (sju platser i city) och kunskap (analyser som upplevelse-, handels- och vistelseindex).

https://cityisamverkan.se/

BID (Business Improvement Districts) är en modell för stadsutveckling (platssamverkan). Den bygger på samverkan mellan fastighetsägare och offentliga aktörer inom ett geografiskt avgränsat område. Arbetet syftar till att främja områdets utveckling. Modellen har använts vid utveckling av flera områden i New York, bland annat Meatpacking District, Times Square, Grand Central Terminal och Bryant Park.



Figur 1. City i Samverkans modell för platssamverkan. I botten finns Broken Windows-teorin.

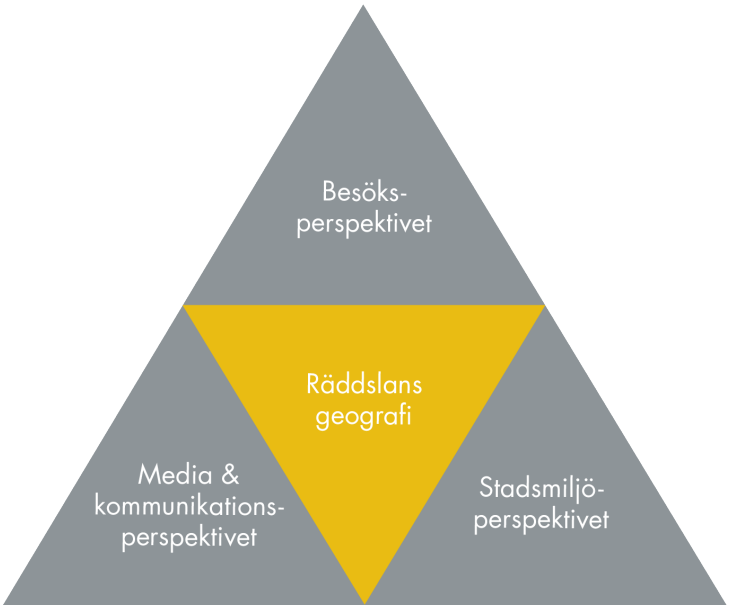
5 / OM FORSKNINGSPROJEKTET

Målet med forskningsprojektet har varit att generera ny kunskap som bidrar till att öka den upplevda tryggheten på urbana besöksmål, och i förlängningen skapa socialt hållbara turistsäder.

Trygghet från tre teoretiska perspektiv

Forskningsprojektet undersöker föreställningar och strategier gällande trygghet från tre teoretiska perspektiv: besöksperspektivet, media- och kommunikations-perspektivet samt stadsmiljöperspektivet (figur 2).

Ett av målen är att sammanföra olika teorier för att skapa ett helhetsperspektiv på trygghet inom besöksnäringen. Tanken är att föreställningar om trygghet inte enkom skapas av besöksmålens strategiska kommunikation utan också av de som besöker och använder platsen, de som skriver om platsen i nyhetsmedia och sociala medier samt av de som arbetar med trygghet i den byggda stadsmiljön.



Figur 2. Rädslans geografi.

Besöksperspektivet

Uppfattningar om vad som är ett tryggt besöksmål skiljer sig oftast åt mellan invånare och besökare. Invånarna har en lång personlig erfarenhet av platsen medan besökarens föreställning till stora delar är präglad av vad denne har sett, hört och läst innan besöket. En vanlig förklaring till varför besökaren känner sig trygg är att denne sedan tidigare är bekant med och har kunskap om resmålet. Kunskap fås genom att tala med vänner och bekanta, läsa guideböcker eller uppleva platsen virtuellt genom digitala verktyg, vilket påverkar förväntningarna på besöksmålet. För en besökare som stannar länge på en plats och lär känna olika aspekter av den blir skillnaderna med invånarens uppfattning snabbt mindre.

Det finns en rad dokumenterade faktorer som oroar besökare i val av platser att besöka. Oron kan till exempel kopplas till besöksmålets välstånd, den egna hälsan, klimat, naturkatastrofer, politisk instabilitet och olika risker såsom olyckor, fick-tjuvar, terrorhot och andra kriminella handlingar. Förväntningar gällande hot om terror och våldsattacker inverkar alltmer på hur potentiella besökare väljer resmål. Många av besökarens uppfattningar och förväntningar om resmålet skapas av media och i synnerhet narrativ i nyhetsrapportering.

Media- och kommunikationsperspektivet

Narrativ i nyhetsmedia och sociala medier spelar en betydande roll för hur besöksmål uppfattas, särskilt när besökare har få andra källor till kunskap. Narrativet ger händelser mening genom att länka samman dem till ett tidsförlopp, vilket påverkar vår uppfattning om verkligheten.

Det tycks gå förhållandevis snabbt att förändra besökares uppfattningar om en plats när nyhetsvärdet kring den minskar. Uppfattningar om platser som farliga och otrygga riskerar att cementeras i media då det inträffar flera våldsamma händelser efter varandra under en längre tidsperiod eller om besöksmålet finns i en region som präglas av instabilitet till följd av naturkatastrofer, krig eller andra stora omvälvningar.

Tre huvudstrategier för kommunikativt arbete

Våra rekommendationer är teoretiskt förankrade i kommunikationsstrategier för återuppbyggnad av en plats image eller anseende efter en kris. Strategierna utvecklades ursprungligen för att förstå hur krisdrabbade besöksmål kan arbeta kommunikativt med att återfå anseende och därmed besökarnas förtroende.

Strategierna kan delas in i tre huvudgrupper som tillsammans bedöms motverka negativa stereotyper om platsen (till exempel städer som farliga).

Den första gruppen benämns *källstrategier* och syftar till att skapa motbilder till en förhärskande mediabild av besöksmålet genom att lyfta fram personliga vittnesmål från exempelvis besökare, invånare, strategiskt inbjudna journalister och opinionsbildare.

Den andra gruppen rör *meddelandestrategier* vars uppgift är att erbjuda alternativa berättelser till den stereotypa utsagan om besöksmålet. Det kan exempelvis handla om att använda platsambassadörer, erkänna och förlöjliga negativa stereotyper samt att visa på besöksmålets oväntade potential bortom stereotyperna.

Den tredje gruppen omfattar *publikstrategier* som kommunikativt förankrar och legitimerar bilden av besöksmålet hos lokalinvånarna och specifika målgrupper av besökare genom att understryka deras gemensamma kulturella värderingar.

Stadsmiljöperspektivet

Tryggt med inbjudande miljö

Inom stadsplanering och platsutveckling finns en lång tradition av trygghetsdiskussioner och hur verksamheter, aktiviteter, folkliv och skyltfönster bidrar till att staden uppfattas som trygg. En ökad mängd människor i rörelse sänker besöksmålets tempo, vilket betyder att fler ögon och öron uppfattar vad som sker. Därför anses en inbjudande och välbesökt stadsmiljö som skapar ett rikt folkliv vara en central komponent i trygghetsstrategier för urbana besöksmål.

Säkerhetsplanering som skydd

Vid sidan av den människocentrerade synen på trygghet i stadsrummet finns också en annan inriktning som fokuserar på säkerhetsplanering för att förhindra och skydda människor från brott. En bärande idé är att människors rädsla och antalet brott kan kontrolleras genom stadens fysiska miljö.

Inom denna forskningstradition studeras insatser som *övervakning* (som vaktbolag, kameror, drönare och strålkastare), *fortifiering* (som murar, jalusier, galler, stängsel, lås och trafikhinder) och *arkitektur* (som fönsterlösa bottenvåningar, få entrédörrar och slutna system). Inriktningen fick gehör i många länder efter terrorattackerna mot World Trade Center den 11 september 2001.

Till skillnad från annan brottslighet riktas terrorhandlingar mot attraktiva och välbesökta platser, exempelvis turistmål, i syfte att göra stor skada och få så mycket uppmärksamhet som möjligt. Förflyttningen av våldsdåd till stadskärnan är till viss del en konsekvens av att tidigare mål som flygplan och flygplatser har *fortifierats* och idag är välbevakade. Förflyttningen är intressant för besöksnäringen eftersom urbana turister framförallt rör sig på populära gågator i stadskärnan. Det har riktats kritik mot fortifieringslinjen då den ger upphov till en stadsmiljö som signalerar att farliga händelser har ägt rum eller kan komma att äga rum, vilken anses skapa rädslor snarare än motverka dem.

Metod och material

Studien utfördes under 2018-2020. En kombination av olika metoder användes för att samla in empiriskt material på besöksmålen: Göteborg, Helsingborg, Kalmar, Malmö, Landskrona, Lysekil, Stockholm, Varberg och Visby. Urvalet av besöksmål gjordes utifrån att de är turiststäder i olika storlekar som i varierande grad har drabbats av den våldsproblematik som föranleder studien. Därmed har det varit möjligt att fånga olika föreställningar om trygghet och strategier för att uppnå trygghet.

Följande forskningsfrågor ställdes:

- Hur upplever svenska och internationella besökare trygghet i svenska stadskärnor som besöksmål?
- Vad betyder trygghetsaspekter för besökarna på svenska besöksmål?
- Hur framställs trygghet på svenska besöksmål i nationell och internationell nyhetsmedia samt på den sociala media plattformen Twitter?
- Hur hanterar och bemöter företrädare för det urbana besöksmålet (det vill säga turistchefer, centrumutvecklare, planerare och kommunikatörer) trygghet och otrygghet i kommunikativa och fysiska insatser?

Enkätstudie med besökare

En enkätstudie med totalt 1 045 svenska och internationella besökare utfördes på besöksmålen. Enkäten besvarades av besökare i de studerade stadskärnorna under sommaren 2019. En åtskillnad gjordes mellan besökare och invånare där besökare definierades som en person bosatt utanför kommungränsen.

Besöksurvalet utgjordes av 59 procent svenska besökare och 41 procent internationella besökare. De internationella besökarna kom främst från Tyskland, Storbritannien, Nederländerna och de nordiska länderna.

Besökarna var i åldersintervallet 18-84 år och medelåldern var 39,6 år. 42,4 procent av informanterna var män, 57,1 procent var kvinnor och 0,5 procent uppgav annan könsidentitet.

En majoritet av deltagarna i studien (68,5 procent) hade besökt resmålet tidigare. Det är troligt att deltagarna uppfattar besöksmålen som tryggare eftersom de har mer kunskap om dem. Enkäten består av en rad påståenden om trygghet och otrygghet som besökaren ombeds ta ställning på en femgradig Likert-skala.[2] Påståendena i enkäten är grundade i tidigare forskning om trygga städer.

Intervjuer med besöksmålens aktörer

Kvalitativa intervjuer utfördes med 30 företrädare för besöksmålen. För att fånga rädslans geografi (figur 1) bestod urvalet inte enbart av medarbetare inom besöksnäringen utan även inom stadsledningsförvaltning, stadsplanering, och näringsliv- och destinationsutveckling. Exempelvis intervjuades kommunikatörer, trafikplanerare, ansvariga och samordnare för säkerhets- och trygghetsarbete samt företrädare för citysamverkansorganisationerna.

Under våren 2018 genomfördes också en enkätstudie med 206 medlemmar i organisationen Svenska Stadskärnor. Medlemmarna är främst verksamma inom centrumutveckling, stadsplanering, handelsnäring och fastighetsbranschen. Enkäten handlade om uppfattningar av trygghetsarbete i kommunerna. Empiri samlades också in vid två workshops där medarbetare i andra befattningar kopplat till platsers trygghetsarbete (till exempel poliser) deltog. Workshoparna anordnades för att fördjupa förståelsen för trygghetsarbetets komplexitet.

Narrativ analys av nyhetsrapportering

Artiklar i svensk och internationell nyhetsrapportering om trygghet på svenska besöksmål samlades in under 2018–2019 och analyserades genom en i huvudsak kvalitativ narrativ analys. Sökord som användes för att identifiera artiklar var *Sverige,* respektive besöksmål samt *terror*, *skjutningar*, *kriminalitet*, *bombdåd* och *brott*. Avsikten var att få en djupare förståelse för betydelsen av trygghet och otrygghet på svenska besöksmål. I analysen identifierades typiska narrativ gällande hur trygghet framställs i relation till våldshändelser på de svenska besöksmålen.

Den svenska nyhetsrapporteringen avgränsades till ett urval om totalt 369 artiklar i två rikstäckande dagstidningar; *Dagens Nyheter* och *Aftonbladet*. Den internationella nyhetsrapporteringen avgränsades till ett urval av artiklar i *The Guardian* (Storbritannien), *New York Times* (USA), *Fox News Network* (USA), *Die Welt* (Tyskland), *Die Zeit* (Tyskland), *Magnet* (Spanien), *El Pais* (Spanien), *Le Figaro* (Frankrike), *Le Monde* (Frankrike). Ett brett urval av artiklar om Sverige samlades in. Totalt närstuderades 74 artiklar som behandlade våldsdåd och otrygghet i Sverige.

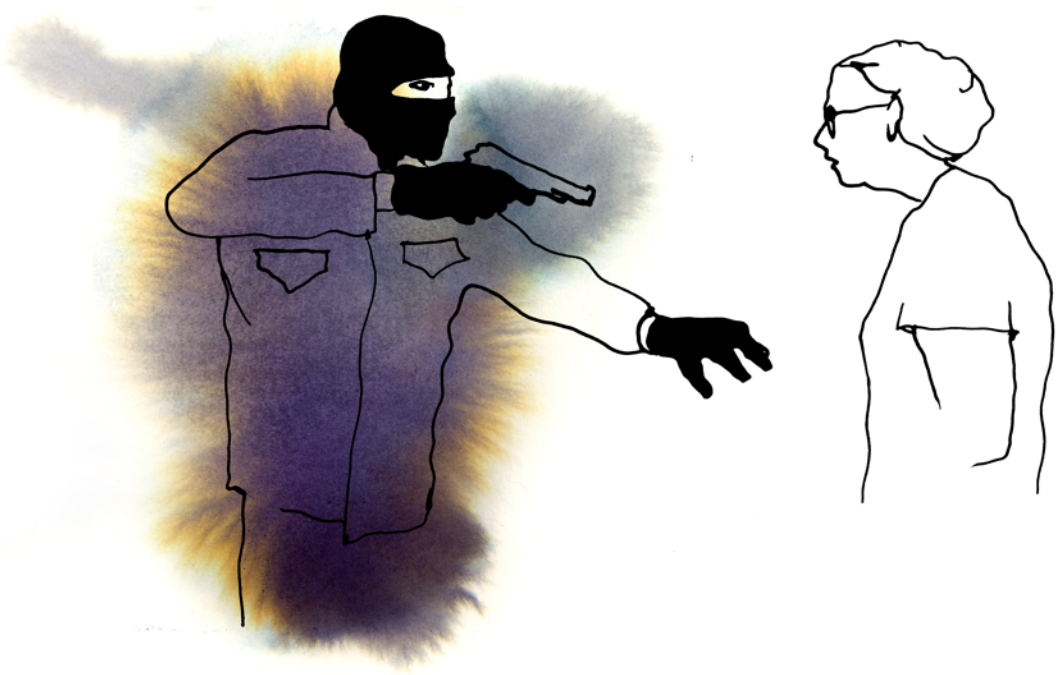
Rapporteringen om Sverige i internationell nyhetsmedia är omfattad och mångfacetterad. I *The Guardian* fanns över 2 000 artiklar som nämnde Sverige under den undersökta tvåårsperioden. Endast fem artiklar handlade specifikt om våldshändelser och otrygghet. På liknande sätt berörde 33 av 450 artiklar i den amerikanska dagstidningen *New York* Times våld och terrordåd i Sverige, varav tio artiklar

[2] Svarsalternativen på den femgradiga skalan var: ”instämmer helt”, ”instämmer delvis”, ”tar delvis avstånd från”, ”tar helt avstånd från” och ”ingen åsikt”.

behandlade våldshandlingar i svenska städer. I amerikanska *Fox News Networks* dominerade korta referat snarare än hela artiklar.

För att få en uppfattning om nyhetsartiklarnas spridning undersöktes deras delning och kommentarer på mikrobloggen Twitter. De delade artiklarna kom både från svensk och internationell nyhetsmedia. Twitter är speciellt användbart för att följa nyhetsrapportering i realtid och formerande av narrativ kring platser. Plattformen används flitigt av politiker och makthavare, vars inlägg regelbundet fångas upp av de traditionella nyhetsmedierna. På så vis bildar Twitter en symbios med nyhetsmedia och inte sällan förändras betydelsen av nyhetsnarrativet på denna plattform.

Omkring 200 inlägg studerades under hashtags som #Sweden, #svpol samt #migpol där det förs aktiva diskussioner om nyheter om Sverige. Liksom i analysen av nyhetsartiklar sparades inläggen manuellt och analyserades med fokus på typiska narrativ om trygghet och otrygghet i svenska städer.



De tillfrågade besökarna är under sin resa framförallt oroade för fickstölder, kreditkortsbedrägeri och personrån.

6/FORSKNINGSPROJEKTETS RESULTAT

I kapitlet presenteras forskarnas resultat från de tre delstudierna.

Den första delstudien *Besökares uppfattningar om trygghet* redogör för resultaten från enkätstudien som besvarats av svenska och internationella besökare.

Den andra delstudien *Nyhetsrapportering om trygghet* återger resultaten av den kvalitativa innehållsanalysen av artiklar i svensk och internationell dagspress samt analysen av Twitter-inläggen.

Resultaten från den tredje delstudien *Strategier för trygghet* baseras på en enkätstudie och kvalitativa intervjuer med destinationsstrateger, stadsmiljöutvecklare och kommunikatörer.

Delstudie 1
Besökares uppfattningar om trygghet

Enkätundersökningen med svenska och internationella besökare visar att svenska besöksmål uppfattas som trygga. Deltagarna i studien befann sig på ett svenskt besöksmål och över hälften hade varit där tidigare.

För att undersöka hur besökarna uppfattade besöksmålen avseende trygghet ställdes ett antal påståenden grundade i tidigare forskning. Besöksmålen värderades högt i termer av trygg miljö (tabell 1). Påståendena utvärderades på den femgradiga skalan. I tabellerna nedan redovisas dock endast svarsalternativen ”instämmer” och ”instämmer delvis”, som här har slagits ihop till ”instämmer”.

Enligt din uppfattning har destination en trygg miljö	**Instämmer**
Stockholm	80,3
Göteborg	74,5
Malmö	59,4
Helsingborg	93,8
Landskrona	84,3
Kalmar	99,0
Varberg	97,0
Lysekil	74,0
Visby	88,1

Tabell 1. Trygg miljö på besöksmålet i procent.

Malmö särskiljer sig och värderas något lägre än de andra städerna, medan Kalmar och Varberg värderas något högre när det gäller trygg miljö. Sambandet mellan trygg miljö och besöksmål var signifikant.

Uppfattningar om trygghet i stadsmiljön

För att utforska vad som skapar trygghet på besöksmålen ombads besökarna ta ställning till påståenden om den fysiska stadsmiljön (tabell 2).

I vilken utsträckning instämmer du i följande påstående om destinationen du besöker	Instämmer
Jag känner mig trygg med att promenera på gator där det finns mycket människor	94,9
Jag känner mig trygg med att promenera på gator där det finns trafikhinder (t ex betongblock, pollare, staket)	91,5
Jag känner mig trygg med att promenera på gator där det finns övervakningskameror	77,6
Jag känner mig trygg med att promenera på gator där det finns patrullerande polis och vakter	85,4
Jag känner mig trygg med att promenera på gator med affärsverksamhet på bottenvåningen (t ex caféer, affärer))	94,1
Jag känner mig trygg på gator med inbjudande och öppen arkitektur	90,5
Jag känner mig trygg på gator som är städade	93,3

Tabell 2. Uppfattningar om trygghet i stadsmiljön i procent.

Tabell 2 visar att besökarna i hög grad instämmer i påståendena om att de materiella aspekterna i stadsrummet är trygghetsskapande. En majoritet av besökarna känner sig trygga med att promenera på städade gator där det finns mycket folk och affärsverksamhet. En majoritet av besökare känner sig också trygga med att promenera på gator där det finns övervakningskameror och patrullerande polis och vakter. Besökare uppfattar således fortifieringsåtgärder, vilka syftar till att förbättra säkerheten i stadsmiljön genom trafikhinder, övervakningskameror, patrullerande poliser och vakter som trygghetsskapande.

Påståendena slogs samman till ett trygghetsindex för varje besöksmål. Medelvärdet för samtliga besökares uppfattning om trygghet på besöksmålen var 4,5 på den femgradiga skalan. Medelvärdet för respektive besöksmål varierar men skillnaderna mellan besöksmålen är små. Värdet för respektive besöksmåls trygghetsindex varierar mellan 4,39 och 4,76. Spridningen i svaren är dock större för vissa städer som Göteborg, Lysekil och Stockholm. Det betyder att uppfattningar om trygghet bland besökare i dessa städer varierar i högre grad än i andra.

Besökares oro i samband med resor

I undersökningen fick besökarna också ta ställning till vad som oroar dem när de är ute och reser (tabell 3). Sammanställningen visar hur många besökare som instämmer delvis eller helt i dessa påståenden i fallande ordning:

Till vilken grad instämmer du i följande påstående	Instämmer
När jag reser är jag orolig för att bli drabbad av ficktjuvar	60,1
När jag reser är jag orolig för att bli drabbad av kreditkortsbedrägeri	39,0
När jag reser är jag orolig för att bli drabbad av rån	33,5
När jag reser är jag orolig för att bli drabbad av terroristattack	29,4
När jag reser är jag orolig för att bli drabbad av överfall	27,1
När jag reser är jag orolig för att bli drabbad av upplopp	15,6

Tabell 3. Besökares oro i procent.

Resultatet visar att besökare till största del oroar sig för att drabbas av person- och fickstölder under resan. Framförallt handlar oron om ficktjuvar och i viss utsträckning även om kortbedrägerier och rån. I mindre utsträckning oroar sig besökare för terrorattacker, övergrepp eller upplopp.

Behov av information om trygghet

Vidare undersöktes i vilken utsträckning besökare har behov av information om trygghet på besöksmålet innan och under resan samt vilka kanaler som används för att söka denna information. Över hälften av besökarna uppger att de har behov av information om trygghet på besöksmålet. Besökare söker främst efter information om trygghet via nyhetsmedia och släkt och vänner.

Nedskräpning bidrar till upplevd otrygghet.

Delstudie 2
Nyhetsrapportering om trygghet

I analysen av nyhetsrapporteringen identifierades narrativ om trygghet på svenska besöksmål.

Nationell nyhetsrapportering

Den nationella nyhetsrapporteringen gäller främst besöksmålen Stockholm, Malmö, Göteborg och i viss mån Helsingborg och Landskrona (tabell 4). Rapporteringen om Stockholm kännetecknas i första hand av skjutningar och sprängdåd med dödligt utfall. Ett framträdande narrativ handlar om när våldsamma händelser drabbar oskyldiga människor. Det framhålls att våldet inte bara äger rum mellan kriminella utanför stadskärnan utan riktar sig mot vem som helst som befunnit sig på fel plats eller bara råkat gå förbi.

Besöksmål	Narrativ	Artiklar	
Stockholm	Oskyldiga drabbas av våld med dödligt utfall Minneshögtid för terrorattacken 2017 Åtgärder för att bryta våldsspiralen	Aftonbladet Dagens Nyheter	89 92
Malmö	Gängkriminalitet Organiserad brottslighet	Aftonbladet Dagens Nyheter	84 47
Göteborg	Utanförskapsområden No-go-zoner	Aftonbladet Dagens Nyheter	21 21
Helsingborg	Gängkriminalitet Skjutningar Bombdåd	Aftonbladet Dagens Nyheter	8 5
Landskrona	Bombdåd	Dagens Nyheter	2
Totalt			**369**

Tabell 4. Trygghet i nationell nyhetsmedia.

Flera artiklar behandlar årsdagen och minneshögtiden för terrorattacken i Stockholm 2017 där civila dödades och skadades i samband med att en lastbil körde i full fart längs en populär gågata i syfte att vålla stor skada. Rapporteringen om årsdagen förstärker berättelsen om att våldshändelser med dödligt utfall kan ske närsomhelst och vartsomhelst i Stockholm. Det finns även ett framträdande narrativ om hur polis, myndigheter och politiker tar tag i situationen för att lösa en eskalerande negativ våldsspiral av skjutningar och sprängningar.

Den inhemska nyhetsrapporteringen om Malmö liknar den om Stockholm, men domineras mer av narrativ om organiserad brottslighet och gängkriminalitet. Det är framförallt två enskilda händelser som får stor uppmärksamhet. Den första rör en dödsskjutning av en 15-åring på en pizzeria. Den andra rör dödsskjutningen av en kvinna med sitt barn på en öppen gata i centrala Malmö. Denna händelse blir även omskriven i internationell press. Den inleder också en större politisk diskussion om

att Sverige som samhälle har förlorat kontroll över gängkriminaliteten, vilken genererar stort intresse i media. Sammantaget förstärker händelserna narrativ om det urskillningslösa våldet som tidigare nämndes. Rapporteringen om Göteborg är inte lika framträdande. Besöksmålet omnämns främst i artiklar som rör utsatta områden och i samband med så kallade no-go-zoner.

Internationell nyhetsrapportering

Den internationella nyhetsrapporteringen handlar om landet Sverige snarare än de enskilda besöksmålen även om Stockholm och i viss mån Malmö förekommer i samband med enskilda våldshändelser. Sverige framställs i huvudsak som ett tryggt land. Det finns en stor variation av ämnen i artiklarna. De sträcker sig från fotboll, svenska valet 2018, svenska företag, och häktningen av världsstjärnan ASAP Rocky till anklagelserna mot Wikileaksgrundaren Julian Assange. Rapporteringen är bred och ger en nyanserad bild av händelser i Sverige. Artiklar som belyser växande problem med ett ökat antal skjutningar, sprängningar och ökad grad av gängkriminalitet i Sverige förekommer. Tabell 5 visar antalet analyserade artiklar som berör våldsdåd i Sverige med framträdande narrativ med koppling till trygghet och otrygghet.

Nyhetskällor	Narrativ	Artiklar
Fox News Network (USA)	Socialism Organiserad brottslighet Misslyckad integrationspolitik Terrorism Sveriges hantering av häktningarna av ASAP Rocky och Julian Assange Negativ motpol i inhemsk politisk diskurs	25
New York Times (USA)	Ökning av brinnande bilar och användning av handgranater Misslyckad integrationspolitik Nationalism	33
The Guardian (Storbritannien)	Ökning av explosioner Strategier för att bryta våldsspiraler	5
Die Welt (Tyskland)	Positiv förebild för integration och ansvarstagande	3
Die Zeit (Tyskland)	Föredömlig flyktingpolitik	4
Magnet, El Pais (Spanien)	Ökning av våldsdåd och sprängningar	2
Le Monde, Le Figaro (Frankrike)	Organiserad brottslighet Kriminalisering av organisationer som stödjer terrorism	2
Totalt		**74**

Tabell 5. Trygghet i internationell nyhetsmedia.

Artiklarna om våld och terrorism i Sverige och svenska städer är visserligen relativt få men rapporteringen är stundtals alarmerande. En artikel i *The Guardian* bär exempelvis rubriken ”Sveriges bombattacker når oöverträffade nivåer i gängfejder”. Berättelser om otrygghet handlar om det ökade antalet brinnande bilar och en intensifierad användning av handgranater i Sverige. Sverige får stundom representera ett välfärdsland i spillror på grund av en generös flyktingpolitik, vilken anses ha skapat en eskalerande och svårkontrollerad organiserad brottslighet och parallella samhällen med egna lagar och regler.

Nyhetsrapporteringen följer en logik där Sverige blir en del av det som anses ha nyhetsvärde i respektive land. Till exempel ingår Sverige i ett nordamerikanskt politisk narrativ där landet antingen framställs som ett socialistiskt skräckexempel eller välfärdsland. I den tyska nyhetsrapporteringen finns narrativ om den svenska flyktingpolitiken som föredömlig. Sverige framställs som ett land som tog ansvar för det stora antalet flyktingar som kom till Europa 2015 och anses i likhet med Tyskland vara en ”moralisk stormakt”. Terror och våldshändelser beskrivs som allmänna fenomen som nu även har drabbat Sverige men det görs få kopplingar till avsaknad av samhällskontroll och försvagad välfärd. I de artiklar som identifierats i franska och spanska dagstidningar finns narrativ om en utbredande organiserad brottslighet i Sverige samt en ökning av våldsdåd och sprängningar.

Narrativ i nyhetsrapporteringen sprids via mikrobloggen Twitter där ett stort antal konton delar nyheter om våldsdåd i Sverige. När nyhetsartiklar delas översätts de till olika politiska agendor och ändrar betydelse. Inläggen syftar vanligen till att befästa narrativet om Sverige som ett farligt land. Dessa konton tillhör ofta opinionsbildare och företrädare för alternativ nyhetsmedia med högerpolitiska förtecken. En nyhetshändelse som fick stor uppmärksamhet på Twitter i januari 2018 handlar om en svensk äldre man som omkom när han undersökte ett främmande föremål utanför en tunnelbanestation. Föremålet var en osäkrad handgranat. Under #Sweden och #svpol finns flera exempel på inlägg där denna händelse framställs som en ”granatattack” och ”terrorattentat” med extremistiska förtecken. Inlägg som handlar om faktiska händelser liknande denna får ofta stor respons medan inlägg som riktar allmän kritik mot Sveriges migrationspolitik gillas, delas och kommenteras mer sparsamt.

Delstudie 3
Strategier för trygghet

I intervjuerna med företrädarna för svenska besöksmål har ett antal teman för trygghetsstrategier utkristalliserats.

Att skapa alternativa narrativ

I såväl nyhetsrapporteringen som i den offentliga diskussionen om otrygghet framträder vissa besöksmål som farliga. Malmö är det besöksmål i Sverige som under de senaste åren arbetat mycket med att kommunikativt hantera och bemöta – inte bara det som faktiskt händer i staden – utan också rykten om det som händer. Presschefen i Malmö stad understryker att den nationella nyhetsrapporteringen befäster narrativet om staden som farlig:

> *Ofta är det ju så att riksdrakarna som Svenskan och DN och rikskvällspressen skriver när det händer någonting av större karaktär och det är oftast negativt. Så det är klart, läser man hela tiden om Malmö att "Det har hänt igen och det har hänt igen" så skapar det en bild av Malmö där uppe.*
>
> (Presschef, Malmö stad)

Det upplevs svårt att förändra den nationella bilden av besöksmålet som förmedlas av en riksmedia baserad i huvudstadsregionen. Citysamverkan i Malmö berättar så här om den negativa bilden av staden:

> *Vi är alla medvetna om den bild som media försöker klistra på Malmö… Och jag tycker att det är orättvist att de har klistrat det epitetet på Malmö, för att … ja, vi har varit utsatta på många sätt, men om man jämför med andra ställen så är det inte så illa som media vill låta påskina. …Och vi har sagt att olika aktörer måste hjälpa till att sprida en annan bild av Malmö.*
>
> (VD, Citysamverkan, Malmö)

Det finns olika strategier som besöksmålen använder sig av för att hantera kommentarer i egna konton på sociala medier och hantera rykten i nyhetsmedia. Inom Malmö stad understryker medarbetare vikten av att kontinuerligt bemöta kommentarer på sociala medier, inte för att omvända skeptiker utan för att visa den tysta massan på stadens sociala mediekonton att det finns alternativa röster om staden. En strategi är att stödja gynnsamma narrativ om besöksmålet. Destinationsorganisationen Malmotown uppmuntrar exempelvis pågående diskussionstrådar i sociala medier innehållandes positiva utsagor och bilder om staden.

> *… i det läget går inte vi ut och reaktivt försöker motbevisa den här bilden utan här finns ju faktiskt en motståndsrörelse som redan är igång där folk uppenbarligen är villiga att prata gott om Malmö, så vi gick in där i stället och försökte hålla den diskussionen igång.*
>
> (Projektledare, Malmotown)

Det handlar om att skapa ett pågående flöde av goda, hållbara och innovativa budskap som utgör motstånd till den förhärskande stereotypen av Malmö som en farlig stad. I ett medielandskap där information enkelt kan manipuleras och ryktesspridning kan amplifieras med hjälp av algoritmer, är det viktigt att säkerställa ett större organiskt flöde av bilder och inlägg som fungerar som en motpol. Samtidigt anses det viktigt bland stadens kommunikationsstrateger att undvika skönmålning genom att erkänna de problem som finns.

> *Vi vinner ingen trovärdighet på att försöka sopa saker under mattan och lyfta upp en enahanda positiv bild. Det jag menar är att vi måste vara ärliga och beskriva staden så som den är. Och det betyder att vi måste prata både om de positiva sakerna och om de negativa.*
>
> (Kommunikationsstrateg, Malmö stad)

Kommunikationsavdelningen i Malmö har sammanställt fakta om staden som kan användas till stöd för att bemöta kommentarer på ett neutralt sätt. Dokumentet ska vara lättillgängligt för politiker, tjänstemän och kommunikatörer som snabbt ska kunna hitta formuleringar som kan användas för att bemöta osakliga kommentarer och motverka ryktesspridning.

Till följd av att vissa platser tenderar att befästas som otrygga i den nationella nyhetsrapporteringen, anses internationella besökare uppleva en högre grad av trygghet på besöksmålen än svenska besökare. Näringslivschefen i Landskrona berättar att staden ofta beskrivs som otrygg i nyhetsmedia och att det främst påverkar svenska besökares uppfattningar om trygghet.

> *I ett turistiskt perspektiv tror jag närturismen skulle kunna ha påverkats. Att de har en uppfattning att det är otryggt i Landskrona. Men turister som kommer längre ifrån känner inte igen detta. Utländska besökare har högre tröskel för vad som är otryggt än vad svenska besökare har.*
>
> (Näringslivschef, Landskrona)

Trots att de faktiska brotten på besöksmålen tycks ha minskat upplever besökare sig som otryggare. Presschef och kommunikationsansvarige på destinationsbolaget Göteborg & Co säger:

> *Och det märker man inte minst i kommunikationen från polisen och Brå och andra som mäter kriminalitet. För att den har ju gått ner på de allra flesta områdena… Men det där är väldigt svårt, för det handlar ju om upplevd trygghet…*
>
> (Presschef och kommunikationsansvarig, Göteborg & Co)

De som arbetar med att utveckla besöksmålet upplever således ett glapp mellan besökares upplevda trygghet och det som händer på besöksmålet. En del av förklaringen till glappet tillskrivs nyhetsrapporteringen som framförallt påverkar svenska besökares föreställningar om de inhemska besöksmålen.

Föreställningar om trygghet skiljer sig åt mellan små och stora besöksmål

Föreställningar om och strategier för trygghet varierar mellan besöksmålen. En enkätstudie som utfördes med företrädare för stadskärnan visar att frågor som rör terror, brottslighet och upplevd otrygghet prioriteras högre i större städer än i de mindre. När företrädarna ombads rangordna utmaningar för stadskärnan hamnade dessa frågor sist långt efter utmaningar som konkurrens från e-handel och extern handel. Enkäten pekar också på att trots att det finns en hög medvetenhet om terrorhot bland företrädarna, diskuteras det sällan i det vardagliga arbetet med att utveckla stadskärnan.

I intervjuerna med besöksmålens representanter framkommer på liknande vis att föreställningar om platser som trygga respektive otrygga varierar med besöksmålens storlek. På mindre besöksmål anses inte terrordåd vara ett så stort hot mot besöksnäringen som på de större. Till exempel konstaterar en destinationsstrateg i Lysekil:

> *Vi är en liten kustidyll långt ifrån de publika mål som exempelvis en terrororganisation skulle vilja attackera.*
>
> (Destinationsstrateg, Lysekil)

Mindre besöksmål uppfattar att de inte riskerar att drabbas av terrorattacker i samma utsträckning som större besöksmål. I Varberg resonerar en destinationsutvecklare:

> *Eftersom ... ska man göra stor skada så vänder man sig till större städer. Men som sagt, det kan man aldrig veta, men vi ... frågan har aktualiserats mer senare år, ja.*
>
> (Destinationsutvecklare, Varberg)

idare uppger Gotland Convention Bureau att det inte finns en hotbild gällande terrorattacker och våldsamheter mot Visby. Dock uppfördes trafikhinder i staden efter terrorattacken i Stockholm 2017. Vid tidpunkten för Almedalsveckan förstärks också säkerheten och insatser för att avvärja potentiella terrorattacker.

Trygghetsarbete utförs på olika nivåer

Trygghetsarbete på besöksmålen sker på olika nivåer, vilket understryks av trygghetssamordnaren i Stockholms stad:

> *Ja, men det finns de väldigt tydliga aspekterna. Det var mobila ordningsvakter, till exempel. Det pratas om kameraövervakning. Så har vi de sociala insatserna. Sen kommer skolan in. Det finns trygghetsinvesteringar som förvaltningar kan söka. Man säger att vi har en otrygg plats här, vi vill göra någon åtgärd, belysning, väghinder ... ja, vad det nu kan vara för någonting, rensa buskage, något annat...*
>
> (Trygghetssamordnare, Stockholms stad)

Även om destinationsorganisationerna inte primärt ansvarar för trygghetsfrågor, gynnas besöksnäringen av en tydlig strategi för hur trygghetsarbete organiseras inom staden. Lite förenklat kan vi säga att trygghetsarbetet utförs på *makronivå*, *mesonivå*, och *mikronivå*. På *makronivån* handlar arbetet med trygghet om att möta större samhällsutmaningar kopplat till inkomstklyftor, brister i välfärden, utanförskap och segregation. På *mesonivån* är trygghetsarbetet kopplat till utmaningar som exempelvis rör stadens funktionsuppdelning och handelns strukturomvandling. Stora trafikleder, öde gräsmattor mellan stadsdelar och övergivna butiksgator skapar ett urbant landskap som få finner inbjudande och tryggt att röra sig i. När stadskärnan töms på innehåll och aktiviteter urholkas folklivet och besöksmålen får svårt att locka besökare som försvinner någon annanstans. På *mikronivån* är arbetet mer operativt. Polisinsatser, kameraövervakning och trafikhinder är exempel på åtgärder för att förebygga och skydda människor från våldsdåd och stävja otrygghet. Lejonparten av enklare insatser ligger på kommunens och fastighetsägarnas allmänna underhålls- och upprustningsarbete. Det kan exempelvis handla om att förbättra belysning, motverka nedskräpning, åtgärda flagnande fasader, förvandla dystra gångtunnlar till upplysta konstverk, tillsätta vandrande trygghetsvärdar, samt att aktivera människor genom utomhusgym och lekplatser. När det inte är möjligt att göra permanenta insatser kan festivaler, evenemang, marknader och pop-up butiker vara en strategi för att uppmuntra ett flöde av människor på platsen.

Destinationsorganisationerna och städerna har olika kommunikationsuppdrag

Tydlighet i kommunikationen och kommunikationsplanering är viktiga komponenter i trygghetsarbetet. Destinationsorganisationerna och städerna har olika kommunikationsuppdrag. Destinationsorganisationens uppdrag är att förmedla en attraktiv bild av staden till specifika externa målgrupper medan stadens kommunikationsuppdrag att representera, nå ut till och skapa gemenskap bland olika intressenter som bor och arbetar inom kommunen. På stadsledningsnivå är det viktigt att få en samlad bild av trygghet från förvaltningarna och kommunala aktörer. I större städer görs regelbundna lägesrapporter om vad som händer och vilka risker och behov som finns, vilket är nödvändigt för att skapa en överblick av vad som pågår på de olika nivåerna.

Vikten av samverkan

Trygghetsstrategier handlar inte bara om att förebygga och skydda människor från våldsdåd. Ett annat sätt att hantera trygghet är att fokusera på vad som gör att människor upplever en plats som trygg. Tanken här är att samverkan mellan olika aktörer ska göra stadsmiljön mer attraktiv för ”vanliga” besökare och mindre användbar för beteenden som skapar otrygghet. Ett exempel på hur en otrygg plats kan göras trygg är City i samverkan Stockholms arbete med Sergels torg.

När trygghetsarbetet på torget inleddes var den främsta utmaningen att avlägsna droghandeln. En platssamverkansgrupp bestående av Norrmalms stadsdelsförvaltning och kommunpoliserna bildades. Tillsammans formulerade de en vision för Sergels torg. Säkerhetsansvarig på City i samverkan Stockholm berättar vidare om platssamverkan:

Sergels torg, Stockholm.

> *Och forumet, där ingick socialförvaltningen, länsstyrelsen, vi på City i Samverkan, kommunpolis, stadsdelen, SL, MTR, Stadsteatern, Kulturhuset ... nu har jag säkert glömt några, men väldigt många aktörer. Och i det här forumet så börjar man bena ut mindre och större åtgärder som kunde göras i trygghetsskapande syfte. Det kunde vara belysning, det kunde vara en 7-Eleven, som hade stora problem med många brott, och då fick man in en fastighetsägare som kunde hjälpa till att åtgärda det här.*

(Säkerhetsansvarig, City i samverkan Stockholm)

Lösningen på otrygghet anses inte vara fler poliser utan samverkan kring olika åtgärder. Samverkan mellan polisen, kommunen och fastighetsägare betraktas som avgörande för att göra stadsmiljön mer attraktiv för vanliga besökare och mindre attraktiv för de personer som orsakar otrygghet.

> *För att göra Sergels Torg mer attraktivt har vi inrättat ett trygghetshetskontor, ökat renhållningen, genomfört aktiviteter för barn och ungdomar, samt under sommartid anlagt en gräsmatta och satt ut solstolar.*

(Säkerhetsansvarig, City i samverkan Stockholm)

Idag finns det flera olika aktörer som ansvarar för sina egna expertområden inom urbana trygghetsfrågor. Diskussionen om organiseringen av trygghetsarbete handlar därför inte så mycket om att förtydliga ansvarsområden utan om samverkan, synergieffekter mellan enheter i staden och att formulera en gemensam vision och helhetssyn. Organisationer som City i samverkan koordinerar ofta sådana samarbeten:

Så det är mycket av vår roll, att snappa upp idéer och möjliggöra dem. Och det kan vara allt ifrån en isbana till belysning i träd som ett gäng handlare har upplevt som ett mörkt stråk under en lång tid. … Vi har en grupp som vi har haft ganska länge där det sitter representanter från de här tre benen, fastighetsägare, handel och kommun. Men vi har även med polisen och väktarna.

(VD, City i samverkan Stockholm)

Lärdomar från arbetet med Sergels Torg är att trygga platser skapas genom att förmedla att platsen är väl omhändertagen. Det görs genom aktivt underhåll (rent och snyggt) och möjliggörande av vardagsaktiviteter som skapar genomströmning av människor och en levande miljö.

Stävja allmänhetens rädsla

Efter terrordådet på Drottninggatan i Stockholm 2017 vidtog många svenska städer åtgärder för att skydda gågatorna i stadskärnan. En enhetschef inom trafikplanering i Göteborg beskriver att det vid denna tidpunkt fanns en rädsla hos invånarna i staden. Privatpersoner hörde av sig och undrade hur Kungsgatan skulle skyddas från liknande fordonsattacker. På uppdrag av politikerna och med hjälp av polisens riskanalyser uppförde trafikkontoret omkring 24 fordonshinder i staden.

Och vi har även satt upp fordonshinder som funkar på samma sätt som Stockholms lejon… Men vi har inte lejon, utan vi har betongblock som även kan nyttjas som bänkar och … det finns ett uttag i mitten som kan användas som blomsterkärl också.

(Enhetschef, trafikplanering, Göteborg stad)

Fordonshindren ska inte bara skydda mot attacker utan tillföra stadsmiljön andra kvaliteter genom att fungera som bänkar och blomlådor. Enhetschefen fortsätter:

Det är viktigt med en trevlig stadsmiljö… Vi vill inte skapa en bild av att det är mer hotfullt än vad det är.

Sveriges kommuner och regioner (SKR) har utvecklat en policy för hur stadskärnan kan skyddas mot fordonsattacker. I policyn finns bland annat förslag på styrande principer som ska vara vägledande vid uppförande av fordonshinder. Principerna understryker bland annat vikten av att ”bibehålla vitaliteten i det offentliga rummet” och att säkerhetsåtgärder bör sträva efter att ”förbättra platsens estetiska och funktionella kvaliteter” (SKR, 2018, s. 19). Principerna kan skönjas i utsagorna om planeringen av skyddshinder på besöksmålen. I Helsingborg stad har det under de senaste två åren uppförts flera fordonshinder på gågatan. Citysamverkan i Helsingborg betonar:

Stadsmiljön måste kommunicera vänlighet. Trygghetssträvan får inte signalera panik.

(VD, Citysamverkan, Helsingborg)

Fordonshinder som pollare och betonghjärta.

Fordonshinder finns både i form av höj- och sänkbara pollare i metall och stora röda betonghjärtan. Betonghjärtan fungerar dels som sittplatser och dels förstärker de budskapet i renhållningsprojektet *I love Hbg* som syftar till att minska nedskräpningen i Helsingborg. De exemplifierar hur skyddshinder kan användas för att förena viktiga beståndsdelar i urbana trygghetsstrategier; estetik, användarvänlighet och underhåll av platsen.

7 / REFERENSER

Avraham, E. (2016). Destination marketing and image repair during tourism crises: The case of Egypt. Journal of Hospitality and Tourism Management, 28, 41-48.

Avraham, E. (2015). Destination image repair during crisis: Attracting tourism during the Arab Spring uprisings. Tourism Management, 47, 224-232.

Avraham, E. (2009). Marketing and managing nation branding during prolonged crisis: The case of Israel. Place Branding and Public Diplomacy, 5(3), 202-212.

Avraham, E., & Ketter, E. (2008). Media strategies for marketing places in crisis: Improving the image of cities, countries, and tourist destinations. Routledge.

Coaffee, J. (2006). From counterterrorism to resilience. European Legacy, 11(4), 389-403.

Coaffee, J., O'Hare, P., & Hawkesworth, M. (2009). The visibility of (in) security: The aesthetics of planning urban defences against terrorism. Security dialogue, 40(4-5), 489-511.

Coaffee, J., & Van Ham, P. (2008). 'Security branding': The role of security in marketing the city, region or state. Place Branding and Public Diplomacy, 4(3), 191-195.

Cozens, P., Saville, G., & Hillier, D. (2005). Crime prevention through environmental design (CPTED): a review and modern bibliography. Property management, 23(5), 328-356.

Cozens, P., & Love, T. (2015). A review and current status of crime prevention through environmental design (CPTED). Journal of Planning Literature, 30(4), 393-412.

Fourie, J., Rosselló-Nadal, J., & Santana-Gallego, M. (2020). Fatal attraction: how security threats hurt tourism. Journal of Travel Research, 59(2), 209-219.

Hall, C. M., Timothy, D. J., & Duval, D. T. (2012). Safety and security in tourism: relationships, management, and marketing. London: Routledge.

Gehl, J. (2013). Cities for people. Washington: Island press.

Jacobs, J. (2016). The death and life of great American cities. New York, NY: Vintage.

Mansfeld, Y., & Pizam, A. (Eds.). (2006). Tourism, security and safety. New York, NY: Routledge.

Marcuse, P. (2006). Security or safety in cities? The threat of terrorism after 9/11. International Journal of Urban and Regional Research, 30(4), 919-929.

Minton, A. (2018). The paradox of safety and fear: Security in public space. Architectural Design, 88(3), 84-91.

Mowery, K., & Novak, M. (2016). Challenges, motivations, and desires of downtown revitalizers. Journal of Place Management and Development, 9 (1), 9-26.

Newman, O. (1973) Defensible space: Crime Prevention through Urban Design. Basingstoke, UK: Macmillan.

Pain, R., & Townshend, T. (2002). A safer city centre for all? Senses of community safety in Newcastle upon Tyne. Geoforum, 33(1), 105-119.

Parker, C., Ntounis, N., Millington, S., Quin, S., & Castillo-Villar, F. R. (2017). Improving the vitality and viability of the UK High Street by 2020. Journal of Place Management and Development.

Piroozfar, P., Farr, E. R., Aboagye-Nimo, E., & Osei-Berchie, J. (2019). Crime prevention in urban spaces through environmental design: a critical UK perspective. Cities, 95, 102411.

Ross, C. E., & Jang, S. J. (2000). Neighborhood disorder, fear, and mistrust: The buffering role of social ties with neighbors. American journal of community psychology, 28(4), 401-420.

Ross, C. E., & Mirowsky, J. (1999). Disorder and decay: The concept and measurement of perceived neighborhood disorder. Urban Affairs Review, 34(3), 412-432.

Savitch, H. V. (2005). An anatomy of urban terror: Lessons from Jerusalem and elsewhere. Urban Studies, 42(3), 361-395.

Tarlow, P. (2014). Tourism security: strategies for effectively managing travel risk and safety. Kidlington, Oxford: Elsevier.

Van Ham, P. (2008). Place branding: The state of the art. The Annals of the American Academy of Political and Social Science, 616(1), 126-149.

West, D. M., & Orr, M. (2005). Managing citizen fears: Public attitudes toward urban terrorism. Urban Affairs Review, 41(1), 93-105.

Ziegler, E. H. (2007). American cities, urban planning, and place-based crime prevention. Urban Law, 39, 859.

#17 SÄKERT!
Upplevd trygghet på svenska besöksmål

Mars 2021
Text **Cecilia Cassinger** (projektledare)**, Jörgen Eksell, Maria Månsson** och **Ola Thufvesson,** Lunds universitet. Kapitel 4 **Misse Wester,** Lunds universitet
Rapportredaktör **Eva Fohlstedt**, BFUF
Illustrationer **Stina Wirsén**
Foto sid 4 **Lunds universitet,** sid 10 **Kristina Lingärde,** sid 15 **Fredrik Johansson,** sid 18 **Stefan Carlberg,** sid 21 **Mikael Sjöberg,** sid 31 och 39 **Cecilia Cassinger** samt sid 41 **Ola Thufvesson**
ISBN 978-91-88535-13-9

Kontakt
cecilia.cassinger@isk.lu.se
info@bfuf.se
bfuf.se

Rapporten finns att ladda ner på bfuf.se.
Rapporten är en sammanfattning av forskningsprojektet ”Rädslans geografi – turistdestinationen i skuggan av föreställningar om terrordåd” vid Institutionen för strategisk kommunikation vid Lunds universitet. Projektet pågick 2019-2020.
Ange gärna BFUF som källa vid citering.

BESÖKSNÄRINGENS FORSKNINGS- OCH UTVECKLINGSFOND

LUNDS UNIVERSITET