

# 9

## «Biblioteket er fett»

### Om fagbiblioteket som sosial og emosjonell arena

*Inga Lena Grønland og Hege Kristin Ringnes*

«Biblioteket er fett  
De som jobber her er alltid beredt  
For selv om jeg føler meg som et nek  
Gjør dere oppgaveskrivningen til en lek»

Dette diktet er skrevet av en student og ble levert inn til Bibliotek for samfunnsvitenskap og musikk ved Universitetet i Bergen (UBBSV) i forbindelse med en brukerundersøkelse. Diktet uttrykker essensen i det vi skal skrive om her, nemlig hvordan fagbiblioteket og de bibliotekansatte kan legge til rette for at studentene klarer å mestre studentlivet bedre. Diktet tematiserer også at emosjoner er involvert i livet på biblioteket.

Fagbiblioteket er en arbeidsplass for forskere og studenter. Motivasjonen for å oppsøke et slikt bibliotek kan være ulik, men læring og det å lykkes med studiene vil for de fleste veie tungt. Et overordnet mål for både studenter og ansatte ved høyskoler og universitet er læring, og en rekke studier viser at emosjoner spiller en viktig rolle for studentenes læringsutbytte (Glaser-Zikuda, Fuss, Laukenmann, Metz & Randler, 2005 ; Pekrun, Goetz, Titz & Perry, 2002).

Undersøkelser har vist at studietiden kan oppleves som tøff for mange. Studentenes helse- og trivselsundersøkelse (SHoT) fant i 2014 at blant drøyt 13 000 studenter oppga en tredjedel (33 prosent) middels eller alvorlige

psykiske symptomplager. Om lag 13 prosent av studentene oppga at de hadde lav grad av studiemestring, noe som igjen hang sammen med psykiske symptomplager. En viktig forklaringsfaktor knyttet til de psykiske utfordringene er sosial ensomhet (SHoT 2014).

Vår tilnærming i dette kapittelet er å definere fagbiblioteket som en sosial arena som potensielt påvirker brukernes emosjoner. Biblioteket kan bidra til å opprettholde eller øke positive emosjoner. Videre kan biblioteket være med på å dempe negative eller blandede emosjoner knyttet til eksamensangst, læringsproblemer, prestasjonspress, skrivesperre og levering til frister. Biblioteket kan også spille en viktig rolle som et «uforpliktende» møtested for studenter som er ensomme. Samtidig kan angsten for å avdekke egen inkompetanse bli et hinder for å bruke mulighetene som sosial interaksjon i biblioteket gir. Forskning viser også at det eksisterer andre barrierer som hindrer studenter i å oppsøke og bruke bibliotekene, og et begrep som har fått stor oppmerksomhet, er bibliotekangst (Mellon, 1986). Bibliotekangst kan defineres som en frykt for både det fysiske biblioteket og det å forsøke å nyttiggjøre seg ressursene i det: «the negative and uncomfortable thoughts and feelings experienced by many adult learners when using, or contemplating using, the resources or services of a library» (Wang & Wang, 2014, s. 504). Angsten er situasjonsbetenget, og den aktiveres når studentene kommer i kontakt med biblioteket (Lee, 2011).

Fagbibliotekenes rolle i høyere utdanning har endret seg, ikke minst på bakgrunn av den økte digitaliseringen. Tilrettelegging og veiledning i bruk av elektroniske ressurser har blitt stadig viktigere. Servicekvalitet blir dermed sentralt, noe som blant annet reflekteres i LibQUAL-undersøkelsen, som er en standardisert spørreundersøkelse for å måle bibliotekers kvalitet. I LibQUALs årsrapport fra 2015 vises det til forskeren Nitecki, som allerede i 1996 uttalte: «A measure of library quality based solely on collections has become obsolete» (Association of Research Libraries, 2015 s. 11). Man har imidlertid vært usikker på hvordan man skal måle servicekvalitet (Egeland, 2016). Å trekke frem bibliotekets evne til å regulere brukernes emosjoner, blant annet ved å være en god sosial arena, mener vi kan være et nytt innspill til hvordan man kan vurdere servicekvalitet i fagbiblioteket.

Forskning rundt bibliotek og emosjoner er et relativt nytt felt (Lopatovska & Arapakis, 2011), og her er prosesser knyttet til det å *regulere* emosjoner sentralt. Emosjonsregulering forstås som de tiltakene og prosessene individer

setter i gang med det formål å påvirke hvilke emosjoner de har, og tidspunktet de har dem, samt hvordan emosjonene oppleves og uttrykkes (Gross, 1998; Koole, 2009). Målet er å dempe, opprettholde eller øke ulike emosjoner. Det er en grunnleggende menneskelig disposisjon å forsøke å fremme positive og dempe negative emosjoner (Gross, 1998).

Psykologisk forskning på strategier vi bruker for å regulere emosjoner, viser at det sosiale har betydning for å dempe negative og fremme positive-emosjoner. For eksempel fant Thayer et al. at den vanligste strategien for å endre negative emosjoner var å snakke med noen eller være sammen med andre mennesker (Thayer, Newman & McClain, 1994). Forskerne bruker begrepet «sosial deling» om dette fenomenet, noe vi skal komme tilbake til.

Det er gjennomført lite forskning rundt fagbibliotekenes sosiale funksjon, men studier av skolebibliotek viser at de kan fungere som sosiale rom og bidrar til å skape en følelse av tilhørighet både for «ensomme svaler» og for elever med større omgangskrets (Schumann-Olsen, 2010). Aabø, Audunson og Vårheim (2010) beskriver offentlige bibliotek i Norge og internasjonalt som sosiale arenaer eller møteplasser. En betegnelse som er benyttet om biblioteket, er at det er et fleksibelt læringsrom. I en casestudie av et engelsk universitetsbibliotek slår Bryant, Matthews og Walton fast: «The flexible learning space, providing a hybrid of information resources and collaborative and independent workspace, is the 21st-century interpretation of the library as a social space» (2009, s. 8). I biblioteket er det mulig å veksle mellom å være alene, å være alene sammen og å være sosial. Slik skapes et fleksibelt læringsmiljø.

I dette kapitlet tar vi utgangspunkt i Bibliotek for samfunnsvitenskap og musikk ved Universitetet i Bergen (UBBSV), når vi belyser hvordan et fagbibliotek kan forstås som en arena for emosjonsregulering. Våren 2015 ble det gjennomført en brukerundersøkelse i forbindelse med bibliotekets 25-årsjubileum. Undersøkelsen skulle kartlegge hvordan brukerne oppfattet biblioteket, for å få innspill til en videre forbedring av tilbudet. Vi benytter oss av dette materialet for å belyse fagbiblioteket som en sosial og emosjonell arena. Vi inkluderer også tekster som har blitt levert inn til biblioteket (takkekort og dikt, som det innledende diktet «Biblioteket er fett»), samt sosiale episoder i biblioteket vi har vurdert som emosjonelt ladete.

## UBBSV-biblioteket ved UiB

Det finnes i underkant av 200 fag- og forskningsbibliotek i Norge, knyttet til universiteter, høyskoler, forskningsinstitutter og større institusjoner (SSB, 2016). Det er store forskjeller mellom disse bibliotekene når det gjelder størrelse på samlingene, brukergrupper, antall ansatte og, ikke minst, økonomi. Fagbibliotekene leverer en økende mengde undervisning og veiledning, og ifølge innrapporterte tall til Nasjonalbiblioteket var det i 2015 i overkant av 101 000 deltakere på ulike kurs, om lag 13 prosent flere enn det som ble registrert i 2014 (SSB, 2016).

Da Stortinget vedtok å etablere et universitet i Bergen i 1946, ble det også bestemt at universitetet skulle ha et fullverdig fagbibliotek. Universitetsbiblioteket i Bergen (UBB) har en historie som strekker seg helt tilbake til etableringen av Bergens Museums bibliotek i 1825, og er en direkte videreføring av dette biblioteket. Dette forklarer at bibliotekets samlinger både er eldre og langt mer omfangsrike enn det den relativt unge alderen tilsier. Det er betydelige kostnader og store bekymringer knyttet til oppbevaringen av samlingen, som inneholder materiale av historisk verdi. Noen eksempler er Norges eldste eiendomsskjøte, en av Charles Dickens' fjærpenner og et par av Ole Bulls amerikakoffertter. Biblioteket har også en omfattende billed- og manuskript-samling, og deler av denne samlingen er på Unescos kulturarvliste.

I 1986 besluttet universitetsstyret å bygge ut fullverdige fakultetsbibliotek, og UB er i dag fordelt på åtte ulike steder. UBBSV-biblioteket ligger i Bergen sentrum, i et område hvor UiB har mange av sine sentrale bygninger. Biblioteket er et læringscenter med 242 arbeidsplasser, der det i snitt er 550 besøkende per dag. Det er om lag 90 årsverk og drøyt 100 ansatte ved Universitetsbiblioteket totalt, mens UBBSV har 10 ansatte: fem fagreferenter, to bibliotekarer, en konsulent og to oppstillere/klargjørere på halv tid, samt fire studenter som tar kvelds- og lørdagsvakter. I tillegg har IT-avdelingen ved universitetet utplisert egne IT-vakter i biblioteket som hjelper studentene med datatekniske utfordringer.

Den primære brukergruppen for biblioteket er bachelor- og masterstudenter fra SV-fakultetet, samt ansatte ved SV-fakultetet og Griegakademiet – Institutt for musikk. SV-fakultetet er det største fakultetet ved universitetet med om lag 3500 studenter. Men biblioteket blir også brukt av studenter og ansatte ved andre fakultet og utdanningsinstitusjoner, sammen med såkalte bybrukere.

Dette kan skyldes flere forhold. Læringscenteret ved UBBSV er stort og ligger svært sentralt i forhold til der mange studenter i Bergen bor. Videre har UBBSV-biblioteket en samling som er attraktiv også for brukere utenfor academia (blant annet en stor musikk- og dvd-samling), kombinert med en politikk preget av åpenhet og tilgjengelighet. Åpningstid er 08.30–19.00 i ukedagene, noe brukerne stadig gir uttrykk for er for kort. De melder jevnlig til personalet at de ønsker seg lengre åpningstid om kvelden, og fast lørdagsåpent bibliotek – ikke bare i eksamensperiodene, slik det er nå.

UBBSV-biblioteket ønsker å fremstå som hjelpsomt, og har en bevisst strategi for å nå dette målet. I 1997 ble det formulert en grunnleggende målsetting om å være det hjelpsomme biblioteket gjennom å praktisere at «det ikkje skal vera nokon terskel for dei som har noko å spørja om» (UiB, 2015). Biblioteket har lagt vekt på tre strategiske virkemidler: åpne bok- og tidsskriftsamlinger, brukerstyrt innkjøpspolitikk og en bemanning av førstelinjen (skranken) med kompetanse i front for å redusere videre henvisninger til et minimum. Omtale av UBBSV som et «høykompetent lavterskeltilbud» blir aktivt brukt overfor studenter og fagmiljøer. Fysisk gir målet om å være hjelpsomt og tilgjengelig seg uttrykk i en sentralt plassert skranke ved inngangspartiet med to ansatte på vakt, og søke-PC-er, utlånsautomat og returautomat som er plassert i umiddelbar nærhet for å gjøre kommunikasjonen mellom brukere og personalet enkel. Den fysiske nærheten gjør det mulig for skrankepersonalet å være oppmerksomme på brukerne og ta initiativ til samhandling, noe som også er nedfelt i skrankerutinene for biblioteket.

Biblioteket er altså populært som læringscenter, men brukerne gir ofte uttrykk for et ønske om at det kunne bli åpnet en kantine eller lagt til rette areal for spising og pauser i bibliotekbygget. Det er strenge regler vedrørende hva slags kopper som er tillatt i biblioteket, og spising er totalforbudt. Dette oppfattes som uforståelig av mange studenter, ikke minst fordi biblioteket ikke er et stille bibliotek. Logikken i at de kan snakke «på tross av» å være i et bibliotek – men ikke spise eller drikke av kopper uten fast lokk – er ikke enkel å forstå.

Tilbudet til brukerne utover utlån av bøker og tilgang til e-tidsskrifter, databaser og andre elektroniske ressurser er undervisning og kursing i emner knyttet til akademisk skriving og informasjonskompetanse, spesifikke databaser og Endnote. I tillegg er veiledning av studenter og faglig ansatte en sentral del av bibliotekets oppgaver. Det er mulig å få avtalt veiledning gjennom tjenesten «Bestill en bibliotekar» på nettsiden. Man kan også få spontan veiledning

enten ved å henvende seg på kontorene til de ansatte eller i skranken. De ansatte beveger seg mye i biblioteket: De som har skrankevakt, skal i løpet av vakta ta turer gjennom biblioteket for å holde øye med aktiviteten, og dette gjør det enkelt for brukerne å ta kontakt. Det er vanlig at de ansatte stopper og småsnakker med brukere, både de som er faste i biblioteket, og nye brukere de kan ha sett på et introkurs.

## Sosial deling i fagbiblioteket

Det å være student kan oppleves som ensomt og krevende (ShoT, 2014). Dersom studenten har brukt en arbeidsdag uten å klare å produsere det han eller hun forventet eller ønsket, kan det å ufarliggjøre den dårlige arbeidsdagen være med på å regulere negative emosjoner. Sosial deling er å snakke med andre mennesker om forhold i livet og dele egne emosjonelle reaksjoner (Rimé, 2007, Ringnes, 2015). Et økt behov for å være sammen med andre mennesker er naturlig for mennesker når noe går galt, eller hvis vi opplever stress (Luminet, Bouts, Delie, Manstead & Rimé, 2000). Et sosialt møte, i eller etter en studiesituasjon som har blitt opplevd som stressende for studenten, kan gi vedkommende muligheten for å regulere egne emosjoner gjennom å dele dem.

Ved siden av medstudenter er bibliotekansatte en mulig sosial partner i dette arbeidet. Et tenkt tilfelle kan være en student som reiser seg fra plassen sin og er misfornøyd med egen innsats den dagen, som er frustrert over ikke å forstå eller er full av prestasjonsangst. Da kan den som sitter i skranken ved utgangen, være akkurat den personen som trengs, og som kan gi et viktig bidrag ved å slå av en prat. Studenten kan dele frustrasjonen med bibliotekaren, og angst og misnøye kan dempes.

Episoder med sosial deling vil ofte medføre sekundær sosial deling (Christophe & Rimé, 1997). Det vil si at den bibliotekansatte som får høre en historie påvirkes emosjonelt, som vedkommende så deler videre, gjerne med andre kollegaer på biblioteket. Emosjoner er «smittsomt» (Parkinson & Manstead, 2015), og kan vandre fra student til ansatt, og videre til flere ansatte. Man kan si at studenter og ansatte er i et felles emosjonelt rom. Å dele emosjoner sosialt er også med på å styrke sosiale bånd (Rimé, 2007), det kan være mellom studenter, mellom student og bibliotekansatt eller mellom ansatte. Folk som deler personlige forhold med andre, har en tendens til å bli bedre likt, og likeledes har man en tendens til å like bedre dem man har delt

personlige forhold med (Collins, Miller & Steinberg, 1994). Når emosjoner deles sosialt i biblioteket, kan man altså snakke om kjedereaksjoner: Sosiale relasjoner styrkes eller dannes, og til sammen skapes et emosjonelt klima i biblioteket som kan være støttende for studentene og meningsfull for de ansatte (Rimé, 2007).

## «Samme hvor mye det regner i Bergen, her inne skinner alltid solen»: resultater fra en brukerundersøkelse

Formålet med undersøkelsen som ble gjennomført våren 2015, var å kartlegge hvordan brukerne oppfattet biblioteket. Alle som kom inn på eller allerede oppholdt seg på biblioteket ved tre ulike tidspunkt i løpet av den andre tirsdagen i mars, ble spurt om å delta i undersøkelsen. Totalt deltok 78 respondenter. Flere respondenter tok i bruk undersøkelsen som en mulighet til å gi en utvidet tilbakemelding til biblioteket, både gjennom kommentarer på skjemaet og verbalt. Noen tilbakemeldinger var svært hyggelige; en bruker leverte skjemaet med kommentaren «Samme hvor mye det regner i Bergen, her inne skinner alltid solen». Svarskjemaene skulle legges i to godt merkede esker som sto plassert i biblioteket, men mange ønsket heller å levere dem sammen med en kommentar i skranken. Flere pekte på hvor kjekt de syntes det var å bli spurt om sin opplevelse av biblioteket, at deres mening betydde noe.

Vi har brukt dataene til å belyse bibliotek og emosjoner, men det er viktig å være klar over at opplysningene i utgangspunktet ikke ble samlet inn for å benyttes til dette formålet. Det opprinnelige formålet var å få kunnskap om hvordan brukerne oppfattet biblioteket, og da særlig innspill til hvordan UBBSV kunne forbedre tilbudet til brukerne. Vi kjenner ikke andre karakteristika ved respondentene enn at de var på biblioteket da undersøkelsen foregikk, og at de var villige til å delta. Undersøkelsen gir heller ikke mulighet til å avdekke de faktiske intensjonene eller holdningene som ligger bak at respondentene besøkte UBBSV denne dagen. Men, i tråd med Woodruff og Gardial (1996), legger vi til grunn at positive attributter reflekterer et positivt forhold mellom forventning og opplevelse.

Undersøkelsen ble gjennomført ved at respondentene via et spørreskjema ble bedt om å beskrive biblioteket med tre selvvalgte ord (attributter), på norsk eller engelsk. Determinante attributter er særlig brukt i markedsføringsfag,

som ledd i å identifisere og isolere egenskaper ved et objekt som gjør at det blir valgt fremfor andre mulige alternativer. Dette kan gjøres via direkte eller indirekte spørsmål, eksperimenter eller empirisk observasjon. Vårt datamateriale ble samlet inn via direkte spørsmål om hva respondenten mente var de tre viktigste attributtene ved UBBSV, og vårt utvalg kan beskrives som tilfeldig og strategisk (Grønmo, 2004).

Brukerundersøkelsen var avgrenset til dem som allerede hadde valgt å oppsøke biblioteket. Dette valget kan forstås innenfor en ramme av motiverte handlinger, men slik undersøkelsen var utformet, har vi ingen mulighet til å si noe om konkret motivasjon for å gjøre dette. Det vi imidlertid kan si, er at denne motivasjonen førte til at respondentene valgte å oppsøke UBBSV fremfor andre alternativer.

Gjennom brukerundersøkelsen ble det klart at både de ansatte ved UBBSV og de materielle strukturene er viktige når brukerne skal karakterisere biblioteket. At menneskelige ressurser i form av ansatte står sentralt når brukerne beskriver biblioteket, tolker vi slik at et fagbibliotek faktisk forventes å handle om relasjoner i tillegg til fysiske fasiliteter.

Da vi analyserte svarene fra brukerundersøkelsen, fant vi at 126 attributter er relatert til de immaterielle ressursene (de ansatte) og 106 til de materielle. Det som tradisjonelt oppfattes som «innlysende viktig» i et bibliotek, at det er bra utvalg av litteratur, er til sammenligning bare nevnt 8 ganger. Over 80 prosent av svarene (attributtene) var positive, og helt på topp kom omtale av de ansatte som hjelpsomme, hyggelige, vennlige og snille.

At alt negativt var knyttet til det materielle, var overraskende. Hva brukerne klaget over, var imidlertid ikke overraskende. Det var særlig luftkvaliteten, toalettene og mangelen på spise-/pauserom som ble trukket frem som negative forhold, noe som stemte godt med det man kunne forvente ut fra hva brukerne pleide klage på eller ta opp med de ansatte.

Samtidig var ikke bildet helsvart når det gjaldt opplevelsen av biblioteklokale: Om lag en tredjedel av de positive tilbakemeldingene knyttet seg til de materielle forholdene. Det var også motstridende svar i materialet; det noen opplevde som særlig negativt, var positivt for andre. For eksempel fant vi at en del sa at det var stille i biblioteket, og at dette var positivt – mens andre sa at det er bra at det «ikke [er] hysj-hysj», og at småsnakk var ok. Antallet plasser med stasjonære PC-er var tilsvarende både et positivt og et negativt trekk ved biblioteket.



Dette illustrerer det åpenbare, nemlig at mennesker oppfatter de samme omgivelsene ulikt.

Når vi analyserer de attributtene som er overveiende positive, og ser dem opp mot de negativt ladede, finner vi at av de 45 negativt ladede attributtene er majoriteten knyttet til eksistensbehov, og til dels til relasjonsbehov (Alderfer, 1969). Av de positive attributtene er derimot mange knyttet til at UBBSV har tilrettelagt for personlig utvikling (Alderfer, 1969). For det første peker dette mot at studentene forventer å kunne få dekket flere behov enn de som er på de høyere nivåene til Alderfer eller Maslow, og av den grunn etterlyses disse fordi det er en dissonans mellom forventet og opplevd behovstilfredsstillelse. For det andre viser det at biblioteket primært tilrettelegger for de «høye» behovsnivåene og mindre for å dekke sult. Muligens glemmes det lett at det er vanskelig å konsentrere seg om å studere hvis en er sulten, eller hvis en føler seg alene i verden når det er lagt opp til at man sitter og leser uten sosiale pauser, eller uten at rommene er lagt til rette for at man kan bli kjent med nye mennesker. Det er som om studentene vil ha alt på ett sted.

Til sist kan vi se nærmere på de attributtene som har vært dominerende, det vil si som har vært nevnt av flest informanter. Et attributt som er nevnt av mange, er at lokalene er rene og ryddige (14), og også stille og rolige (14). Helt på topp er positiv omtale av de ansatte i biblioteket, som hyggelige, koselige og vennlige (13). Mange nevner hjelpsomhet, også knyttet til de ansatte (20). En forståelse av fagbiblioteket som en emosjonell arena kan utfordre tradisjonelle oppfatninger av bibliotekarrollen.

## Bibliotekansatte som emosjonelle arbeidere

Som nevnt innledningsvis er forskning på bibliotek og emosjoner relativt nytt, mens forskning på emosjonelt arbeid har en lengre historie. Arlie Hochschilds klassiske studie av «emotional labor» blant flyansatte fra 1983 har senere utløst slike studier blant en rekke yrkesgrupper.

Forskning på personalet i bibliotek har handlet om emosjonelt arbeid knyttet til undervisning og veiledning (Julien & Genuis, 2009), og bibliotekansattes behov for støtte i tilknytning til utøvelse av emosjonelt arbeid (Peng, 2015). Miriam L. Matteson og medforskere har vært opptatt av emosjonelt arbeid i bibliotek, og emosjonsregulering som tema for videre forskning (Matteson,

M.L. & Miller, S.S. , 2012; Matteson & Miller, 2013; Matteson, M.L., Chittock, S. & Mease, D. ,2015).

Shuler og Morgan (2013) har undersøkt emosjonelt arbeid i fag- og forskningsbibliotek. Det sentrale spørsmålet i studien til Shuler og Morgan var hvordan referansebibliotekarer utfører sitt emosjonelle arbeid. Studien tar utgangspunkt i at begrepet emosjonelt arbeid betegner det bibliotekansatte må gjøre i sitt arbeid. Det er ansikt-til-ansikt-kontakt eller stemme-kontakt med den andre, og det forventes at bibliotekaren produserer en emosjonell tilstand i den andre. De bibliotekansatte blir i liten grad kontrollert når det gjelder *hvordan* de utfører kontakten med brukerne. I stedet disiplinerer de bibliotekansatte sine egne emosjoner som sinne, kjedsomhet, frykt og frustrasjon.

Krav til effektivitet kan skape dilemmaer i skranken på biblioteket. Innenfor en kundedrevet logikk om forventninger til servicekvalitet og kundetilfredshet må den ansatte velge hvor mye tid vedkommende skal bruke på den enkelte brukeren som står der, når det samtidig er kø (Forseth, 2010).

Hvordan dette løses, vil i stor grad avhenge av hva den enkelte ansatte opplever som naturlig, ønskelig og mulig. Amble identifiserer tre hovedtyper av strategier (2010): *Dirigenten* vil oppleve jobbtilfredshet og en arbeidssituasjon preget av autonomi, mens *entusiasten* står i fare for utbrenthet. *Surfer'n* involverer lite emosjoner, men tenderer til kynisme, kos med misnøye og etterrasjonalisering. Surferne redder sine egne emosjoner ved å sende problemer videre, men skaper negativ stemning rundt seg selv.

Slike strategier for å håndtere emosjonelt arbeid kan tematiseres på ulike måter. Et skille går mellom *surface acting* – at en spiller en emosjon, og *deep acting*, som er å jobbe mot å faktisk føle det som er forventet og ønsket i jobben.

*Deep acting* er å prøve og faktisk føle og erfare brukerens emosjoner gjennom atferd og tankeaktivitet. Resultatet er ofte vinn–vinn: økt jobbtilfredshet og mer fornøyde brukere. Et slikt arbeid med emosjoner kan være positivt for den ansatte selv, for organisasjonen og for brukerne.

Dette kan stå i kontrast til *surface acting*, som er å «fake» emosjonene sine – man later som, og aksepterer at det ikke er samsvar mellom det man føler, og det man uttrykker. En slik mangel på samsvar betegnes gjerne som «emosjonell dissonans». Humphrey, Ashforth & Diefendorff (2015) peker på at det er krevende når man hele tiden må være bevisst og sjekke med seg selv om man leverer og har det rette emosjonssuttrykket i møtet med brukeren, og passe på

at ikke det ekte emosjonsuttrykket bryter for mye igjennom. Slik oppførsel kan lede til at man ikke føler seg autentisk. Det er en form for lyving, og bidrar til at man blir fremmedgjort i jobben.

Emosjonelt arbeid er for mange også knyttet til identitet. Hvis man identifiserer seg med jobben, er omkostningene ved emosjonelt arbeid lavere. Det emosjonelle klimaet på arbeidsplassen er også viktig for å kunne uttrykke positive emosjoner overfor kundene og hverandre. Hvis man er generelt fornøyd med jobben, vil behovet for å smile falskt være mindre nødvendig.

Shuler og Morgan (2013) drøfter hvordan referansebibliotekarene i sitt utvalg mestrer kravene i det emosjonelle arbeidet som veiledere. De finner at strategiene kan systematiseres i to hovedkategorier:

*Strategier brukt i selve situasjonen med interaksjon.* Her kan en velge å gi alt ved å fokusere på selve problemet og ignorere brukerens emosjonelle status. De emosjonelle vanskene kan løse seg hvis svaret blir funnet, og har slik en rasjonell løsning. En annen strategi er å definere den frustrerte kundens problemer utenfor den gitte situasjonen, og distansere problemet fra seg selv. Man kan også velge å gi uttrykk for at man forstår at sider ved biblioteksopplevelsen er frustrerende og vanskelig, og være empatisk med brukerens opplevelse. En siste utvei kan være å bruke autoritet til å avslutte interaksjonen, og ikke utføre mer emosjonelt arbeid. Men å avslutte en interaksjon på en streng måte er ikke nødvendigvis enkelt, slik en informant i Shuler og Morgans studie sier: «Du føler deg dårlig i halvannen dag til. Det er veldig traumatisk for meg» (Shuler & Morgan, s. 129).

*Strategier brukt utenfor interaksjonen.* Å luften ut frustrasjon, å blåse ut når kunden ikke kan høre det, er en vanlig strategi. Man deler historier med kollegaer og kan ideelt sett le av det hele i ettertid. En annen strategi er en mental eller fysisk pause. Man kan for eksempel gå en tur ut eller: «søke på internett etter noe som ikke er arbeidsrelatert» (Shuler & Morgan, s. 129).

Oppsummert fant Shuler & Morgan (2013) at det forventes at bibliotekarer utfører emosjonelt arbeid, men at de ikke nødvendigvis har fått opplæring i hvordan dette skal utføres. I tillegg opplever bibliotekarene ikke alltid at det verdsettes at de utfører et slikt arbeid. Dette er i tråd med en studie fra Taiwan, som peker på at i bibliotekarutdanninger har teknisk ekspertise stått sentralt og dominert utdanningen, og at manglende oppmerksomhet rundt hvordan bibliotekarer skal håndtere negative emosjoner, påvirker hele bibliotekorganisasjonen (Chen Su-May, 2010). Også andre studier understøtter dette. Stephens

hevder i artikkelen «Essential Soft Skills» at informasjonsarbeidere må læres opp til å bli emosjonelt intelligente (Stephens, 2013). Han trekker spesielt frem empatisk lytting som en viktig kompetanse blant bibliotekansatte.

## Forestillinger om bibliotek og bibliotekansatte

På bakgrunn av drøftingen så langt tar vi utgangspunkt i at et godt emosjonelt klima i et bibliotek avhenger av at brukerne opplever at det er uproblematisk å dele relevant emosjonell informasjon, for eksempel problemer med å mestre studiehverdagen. Hvordan brukerne oppfatter de ansatte er viktig for å få til et slikt klima der deling av emosjoner er naturlig.

I en diskusjon av oppfattelsen av og forventninger til rollen som fagbibliotekar peker Delaney og Bates på hvor viktig det er å kommunisere til studentene hva en bibliotekar er og gjør. Studier viser at studentenes oppfatninger av de bibliotekansatte ikke har endret seg selv om bibliotekressursene og utnyttelsen av bibliotekrommet har endret seg (2015, s. 34). På tross av store endringer i teknologi, organisering og arbeidsform på fagbibliotekene kan det fremdeles virke som om boka, stillheten og det trykte ordet ses på som bibliotekets fremste kjennetegn (Gwyer, 2015, s. 281). Mange brukere kan dermed gå glipp av vesentlige deler av det bibliotekene faktisk kan tilby. Forventninger og forestillinger om hva og hvem man møter i biblioteket, er altså viktige for å kunne forstå og påvirke brukernes oppfatning av biblioteket.

For 30 år siden hevdet Mellon i sin studie av bibliotekangst at lite forskning var gjort knyttet til det man kan kalle bibliotekarers utstråling – «about being warm, friendly, and approachable» (1986, s. 164). Derimot eksisterte det relativt mye forskning knyttet til negative stereotypier og oppfatninger av bibliotekarere (se for eksempel Newmyer (1976) for en oversikt over deler av denne). Senere har blant andre Seale (2008), White (2012) og Pagowsky og DeFrain (2014) grepet fatt i stereotypiene knyttet til bibliotekarstanden, og drøftet om disse er en del av problemet med å få god kontakt med eksisterende og, ikke minst, potensielle brukere. Dette er ikke en ny forklaringsvariabel – for 150 år siden var den dominerende oppfatningen at en bibliotekar var «grim, grouchy, eccentric, and male» (Newmyer, 1976, s. 44).

Med utgangspunkt i læringspsykologiens konklusjon om at gode lærere oppfattes som (empatisk) varme, viser Pagowsky og DeFrain i en oversiktsartikkel fra 2014 hvordan stereotypier av bibliotekarere som kalde – «uptight,

meticulous, introverted» – og dertil middelaldrende og kvinner (s. 2) fremdeles kan påvirke bibliotekets mulighetsrom. Forfatterne hevder for øvrig at dette langt på vei er deweyklassifiseringens far, Melville Deweys skyld. For å nå målet om et effektivt og veldrevet bibliotek ble løsningen for Dewey å ansette underdanige og uselvstendige peppermøer (Pagowsky og DeFrain, 2014, Newmyer 1976, s. 48).

Man kan også kaste et blikk på hvordan populærkulturen fremstiller bibliotekarere (se for eksempel Seale, 2008 og White, 2012). White hevder at noe av forklaringen på våre oppfatninger om bibliotekarere ligger i at de ofte fremstilles nærmest som en egen rase i populærkulturen. De kan være skremmende kompetente, som i filmene om Harry Potter og *The Librarian*, eller bare skremmende, som i filmen *The Ghostbusters* (WSU 2016). Andre igjen er så distanserte og introverte at selv Bruce Willis må riste spesielt hardt i dem når han (som rollefiguren John McClane) trenger hjelp fra «even the damned librarians» for å redde verden i filmen *Die Hard in New York*.

Bibliotekarene er imidlertid ikke hele forklaringen på hvordan bibliotek oppfattes, slik vi fant i dataene fra brukerundersøkelsen ved UBBSV-biblioteket. Uansett hvilket faglig perspektiv de ansatte analyseres innenfor, så vil også de fysiske strukturene og arkitekturen være viktige variabler (Bostick & DeMont, 1992; Onwuegbuzie, Jiao & Bostick, 2004). Biblioteket som fysisk rom omtales ellers i et eget kapittel i denne antologien.

## **The contact with the library. It means so much to me: emosjonelt arbeid i UBBSV-biblioteket**

Hvordan kan så fagbiblioteket legge til rette for emosjonsregulering hos bibliotekbrukerne? Og hvordan kan bibliotekansatte utføre emosjonelt arbeid? Her vil vi komme med eksempler fra hverdagen ved UBBSV-biblioteket. Her er en beretning fra de ansatte ved UBBSV-biblioteket:

En student kom ved semesterstart og spurte om biblioteket hadde plaster, nye sko hadde blitt våte i Bergensregnet og krympet da de tørket. De gnagde så forferdelig at studenten ikke klarte å konsentrere seg om å lese. På et introduksjonskurs for nye masterstudenter ble dette brukt som et eksempel på hvordan en arbeidsdag i biblioteket kan være, med alt fra veiledning av ph.d.-kandidater til å hente plaster – for å understreke at de kan spørre om alt.

Å dele ut plaster kan ikke sies å være i kjernen av bibliotekets virkefelt. Men at denne studenten fikk plaster, var i dette tilfellet helt avgjørende for at vedkommende skulle kunne bruke biblioteket i tradisjonell forstand. Det fungerte emosjonsregulerende. Den ansatte som skal respondere på slike henvendelser, trer rett inn i emosjonelt arbeid; behovet for hjelp til å regulere ned negative emosjoner er åpenbart. Samtidig går det utover de tradisjonelle rammene for biblioteket, og avvisning hadde vært legitimt. Det at UBBSV-biblioteket velger å ta imot «alt» som kommer, gjør trolig biblioteket åpnere mer generelt, slik at terskelen for eksempel til å spørre om hjelp til å søke litteratur blir lavere.

Mest påvirket i positiv retning kan vi kanskje tenke oss at de som i utgangspunktet har bibliotekangst, blir av den åpne holdningen. Det kan motvirke at disse studentene, som kan oppleve negative emosjoner ved biblioteket i seg selv, ikke våger ta kontakt for å spørre om hjelp dersom de ikke finner det de trenger. Hvis dette skjer, brukes ikke de ressursene fagbiblioteket kan tilby.

Utvexlingsstudenter har ofte ekstra behov for støtte. For noen av disse, som er langt hjemmefra, kan bibliotekansatte være det nærmeste de kommer «signifikante andre» representert ansikt-til-ansikt, i alle fall i perioder. Disse studentene er ofte flittige bibliotekbrukere, som gir uttrykk for at biblioteket er arbeidsdagens primære holdepunkt. Trolig kjenner studentene etter hvert bibliotekpersonalet bedre enn de kjenner foreleserne, for de møter dem og snakker med dem daglig. På UBBSV kommer ofte internasjonale studenter innom skranken og hilser om morgenen, og sier «ha det» når de går om kvelden. Det åpner for en ordveksling på hvordan arbeidsdagen har vært, noe som kan ufarliggjøre en dårlig arbeidsdag innimellom. Samtidig skaper det også en arena med muligheter for å tilby veiledning og hjelp. Når perioden i Norge er slutt, synes det for mange internasjonale studenter viktig å markere takknemlighet, stadfeste relasjoner – som inkluderer ønske om å beholde relasjonene ved å invitere til Facebook-kontakt – og dokumentere kontakten gjennom bilder.

Da en student skulle reise hjem, fikk flere ansatte i biblioteket avskjedsgaver fra hjemlandet hans med takk og håndtrykk, og han tok en rekke bilder av seg selv sammen med hver av de ansatte. Etter noen måneder fikk han nytt stipend til Norge og stilte plutselig en morgen på biblioteket igjen, tydelig spent på om de ansatte fremdeles husket ham. Gjensynsgleden var stor på begge sider.

En annen student skulle reise hjem etter om lag seks måneder i Norge. Han var svært selvgående i studiene, kontakten med biblioteket besto i at han hilste i skranka når han kom og gikk, og ellers noen få, korte samtaler om vær og vind. Da han kom og fortalte at han skulle reise, spurte vi hva som kom til å bli den største overgangen når han kom hjem. Svaret var ‘The contact with the library. It means so much to me’.

Det er altså viktig ikke å undervurdere eller glemme studenters behov for tilknytning og trygghet. Å ta imot deres impulser kan åpne for sosial deling og videre for bruk av ressursene i biblioteket. Som vi har drøftet tidligere, bør en bevissthet om dette påvirke de valgene de bibliotekansatte tar med henblikk på hvordan de forstår og utformer sin yrkesrolle.

Er det så noen grense for hva fagbiblioteket kan eller bør gjøre? Man kan hevde at noen av virkemidlene UBBSV har tatt i bruk for å understreke tilgjengelighet langt overskrider en tradisjonell forståelse av både bibliotekets og universitetsbibliotekarens rolle. Det å bruke eksempler på aktuelle, ikke-faglige spørsmål i undervisningen er et pedagogisk virkemiddel mange nok vil se verdien av. Det å stå i skranken i brudekjole (UBBSV har en egen voluminøs 80-talls brudekjole) eller med parykk (biblioteket har et utvalg av disse) for å forsøke å lette på stresset i eksamensperiodene, kan imidlertid virke både utfordrende og provoserende med hensyn til seriøsitet. Men UBBSV er ikke alene om å bruke utradisjonelle midler. Ulike leker og spill presentert som «Stressbusters» (Newton, 2011), «Doggy day» med besøk av valper og andre dyr, og «gjett antall sukkertøy»- og stavekonkurranser i skranken er eksempler på tiltak andre fagbibliotek har brukt. Utfordringen blir å skape en balanse mellom det sosiale og det faglige, en balanse som må være dynamisk og kontekstuell, basert på evaluering av ulike konkrete tiltak.

Den fysiske utformingen av bibliotekene er viktig (se også Andersons og Fagerlids kapitler). Med bakgrunn i en gjennomgang av teorien knyttet til «library as place» hevder Kim (2016) at en stadig økende digitalisering av bibliotekressursene ikke har redusert betydningen av de fysiske strukturene, snarere tvert imot:

User perception of the library environment has implications for the effective design of library space. However, there has been limited empirical research on the factors underlying user perception of academic library as place. It is crucial to understand how academic libraries as places can support users' diverse needs, and exert positive impacts on their experiences in libraries. (Kim, 2016, s. 509)

Bedwell og Banks (2013) poengterer tilsvarende hvor viktig det er å ha kjennskap til hvordan studentene bruker biblioteket, når de fysiske strukturene skal planlegges, for å kunne dekke studentenes behov. Bibliotek er ofte designet som praktbygg. De er vakre – men oppleves ikke nødvendigvis som åpne og vennlige omgivelser.

Etter vårt syn bør fysiske omgivelser i et bibliotek ønske brukerne velkommen, med tanke på å legge til rette for emosjonell deling og emosjonelt arbeid. En skranke der folk kommer og går, kan være et eksempel på en slik fysisk tilrettelegging. Som nevnt kan det oppleves som overveldende og vanskelig å finne frem i et bibliotek for nye brukere, men hvordan de ansatte utnytter den fysiske utformingen, kan bidra til å redusere potensielt fremmedgjørende strukturer. Utforming av skrankeområdet kan være viktig. Ved UBBSV har plasseringen av skranke og søke-PC-er vært viktig for å sikre tett kontakt med brukerne, men det er allikevel viktig at de ansatte er aktive.

Skranken er plassert i en ende av lokalet, i første etasje rett ved inngangen. Dette gjør at de ansatte er relativt langt unna arbeidsplassene, men samtidig tett ved der brukerne kommer inn og går ut. Søke-PC-er og utlåns- og retur-automat er plassert rett ved skranken, slik at de ansatte lett kan holde øye med brukerne. At en aktivt oppsøkende tilnærming har effekt, kan et eksempel vise:

En student sto foran søke-PC-en og så helt oppgitt ut – men tok ikke initiativ til å be om hjelp. Da hun ble spurt om hun ønsket hjelp med å søke, sa hun at hun ville gi opp hele studiene og slutte. Hun opplever at hun er fullstendig mislykka, skjønner ikke hva de andre snakker om i pausene på forelesningene, og synes mye av den engelskspråklige litteraturen er vanskelig tilgjengelig. Hun fikk hjelp til å søke etter norske fagressurser, og kom litt på gli til ikke å gi helt opp. Etter en stund kom hun tilbake og sa takk for den litteraturen hun fikk hjelp til å finne, 'dette var jo derfor jeg valgte dette studiet fordi det er så interessant'.

Denne historien er nok ikke unik for UBBSV, dette skjer ofte og overalt på fagbibliotek. Og allerede i 1999 pekte Egeland et al. på at «personalet må ha et våkent øye med hva som foregår i bibliotekrommet, og [...] selv ta kontakt med brukerne for å høre om de trenger hjelp» (1999, s. 27). Poenget vårt er likevel å understreke og illustrere at de fysiske strukturene er viktige i tilknytning til vårt hovedtema, som er biblioteket som en emosjonell og sosial arena.

Brukerundersøkelsen ved UBBSV peker på at en bevisst strategi med hjelpsomhet og vennlighet i sentrum synes å gi resultater. I dette blir en utvidet



forståelse av bibliotekarenes rolle sentralt. Som gjennomgangen ovenfor viser, er det imidlertid utfordringer knyttet til hvordan den enkelte håndterer kravene til emosjonelt arbeid. Bibliotekaren må gjøre seg tilgjengelig som noe mer enn en ekspert, og dermed utforme en rolle som kan overskride en tradisjonell oppfatning av bibliotekpersonen – og av fagbiblioteket. Dette er i tråd med internasjonale trender. Reynolds og Rabschut (2011, s. 360) hevder at fagbibliotek i økende grad utvider ansvarsfeltet «beyond purely academic pursuits» til også å omhandle studentenes fysiske, psykiske og åndelige behov.

## Avslutning

Det empiriske materialet vi har brukt, hentet fra UBBSV-biblioteket ved Universitetet i Bergen, kan slik vi ser det, belyse tematikk som er relevant også i andre fag- og forskningsbibliotek. Samtidig vil det alltid være unike, kontekstuelle forhold på ulike områder, slik som et spesielt dedikert personale, spesielt krevende brukere eller et særegent emosjonelt klima. Et emosjonelt klima kan for eksempel være preget av depresjon, frykt eller åpenhet (Ashkanasy, 2015).

Vi har her tematisert og vist eksempler på biblioteket som en arena der positiv samhandling og relasjoner mellom bibliotekansatte og studenter kan bane vei for at de deler emosjoner, og at de til sammen skaper et emosjonelt klima der god sosial samhandling er det normale. UBBSV synes som et bibliotek som langt på vei har et klima der dette kan skje. Brukerundersøkelsen ved UBBSV tyder på et klima med åpenhet og vennlighet, til tross for at biblioteklokalet mangler en del elementer, som sosiale rom og spisemuligheter.

Det er flere måter å nærme seg hvilken rolle biblioteket kan ha i brukernes liv, på, og hva som kan tematiseres når det gjelder åpenhet i bibliotek. Vi har ønsket å drøfte dette teoretisk og empirisk, med utgangspunkt i emosjoner i bibliotek. Det er som nevnt innledningsvis forsket lite på emosjoner i bibliotek, men vi ser at dette er et tema som er på vei inn i bibliotekforskningen. Vi mener at man kan hente innspill fra forskning på emosjoner i organisasjoner og arbeidsliv, i tillegg til studier som fokuserer på bibliotek og bibliotekansatte spesielt.

I dette kapittelet har vi vist hvordan bibliotekansatte som utøvere av emosjonelt arbeid potensielt kan oppleves som trygge personer for studentene, og at studentenes ulike emosjoner kan komme til uttrykk og bearbeides i møtet med

de bibliotekansatte. Kunnskap om brukernes behov og hvordan biblioteket kan bidra til å fremme positive emosjoner og dempe negative emosjoner hos brukerne, er viktig, bør inkluderes i fremtidens kvalitetsundersøkelser og utdanning av bibliotekansatte, og bør danne grunnlag for kompetanseheving i bibliotek. Å utøve emosjonelt arbeid krever ikke dyptgående relasjoner som blir private. Vår påstand er at å dele emosjoner skaper profesjonelle relasjoner som styrker fagbiblioteks rolle som en viktig bidragsyter i bibliotekbrukerens liv.

## Referanser

- Aabø, S., Audunson, R. & Vårheim, A. (2010). How do public libraries function as meeting places? *Library & Information Science Research*, 32(1), 16–26.
- Alderfer, C.P. (1969). An empirical test of a new theory of human needs. *Organizational Behavior and Human Performance*, 4(2), 142–175. doi: 10.1016/0030-5073(69)90004-X
- Amble, N. (2010). Når smilet er arbeid – om rytme og bærekraft i arbeid med mennesker. *Tidsskrift for Arbejdsliv*, 12(3), 40–56.
- Ashkanasy, N.M. (2015). Emotions and work (s. 507–512). Association of Research Libraries (2015). *LibQual 2015 Survey*. [http://www.libqual.org/documents/LibQual/publications/ARL\\_Notebook\\_2015.pdf](http://www.libqual.org/documents/LibQual/publications/ARL_Notebook_2015.pdf)
- Bedwell, L. & Banks, C. (2013). Seeing Through the Eyes of Students: Participant Observation in an Academic Library. *Partnership : the Canadian Journal of Library and Information Practice and Research*, 8(1), 1–17.
- Bostick, S. & DeMont, R. (1992). The development and validation of the Library Anxiety Scale: ProQuest Dissertations Publishing.
- Bryant, J., Matthews, G. & Walton, G. (2009). Academic libraries and social and learning space: A case study of Loughborough University Library, UK. *Journal of Librarianship and Information Science*, 41(1), 7–18.
- Chen Su-May, S. (2010). An empirical study of public service librarians' perceptions and causes of negative emotions in Taiwan's public libraries. *Journal of Library and Information Studies*, 8(1), 59–96.
- Christophe, V. & Rimé, B. (1997). Exposure to the social sharing of emotion: Emotional impact, listener responses and secondary social sharing. *European Journal of Social Psychology*, 27(1), 37–54. doi: 10.1002/(SICI)1099-0992(199701)27:1<37::AID-EJSP806>3.0.CO;2-1
- Collins, N.L., Miller, L.C. & Steinberg, R.J. (1994). Self-Disclosure and Liking: A Meta-Analytic Review. *Psychological Bulletin*, 116(3), 457–475. doi: 10.1037/0033-2909.116.3.457
- Delaney, G. & Bates, J. (2015). Envisioning the Academic Library: A Reflection on Roles, Relevancy and Relationships. *New Review of Academic Librarianship*, 21(1), 30–51. doi: 10.1080/13614533.2014.911194

- Egeland, L., Karlstrøm, N. & Raaum, G. (1999) Det automatiserte utdanningsbiblioteket: veiledning og service. Skrifter fra RBT/Riksbibliotekjentesten (trykt utg.) nr 99, Oslo.
- Egeland, L. (2016) Innspill til stortingsmelding om kvalitet i høyere utdanning. (Hørings svar fra Lars Egeland, Læringssenter og bibliotek, Høgskolen i Oslo og Akershus). <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/innspill-til-stortingsmelding-om-kvalitet-i-hoyere-utdanning/id2476318/>
- Forseth, U. (2010). Ambivalenser i frontlinjearbeid. *Tidsskrift for arbeidsliv*, 12(3), 9–24.
- Glaser-Zikuda, M., Fuss, S., Laukenmann, M., Metz, K. & Randler, C. (2005). Promoting students' emotions and achievement-instructional design and evaluation of the ECOLE-approach. *Learning and Instruction*, 15(5), 481–495. doi: 10.1016/j.learninstruc.2005.07.013
- Gross, J.J. (1998). The emerging field of emotion regulation: an integrative review. *Review of General Psychology*, 2(3), 271–299.
- Grønmo, S. (2004). *Samfunnsvitenskapelige metoder* (Vol. 1). Bergen: Fagbokforlaget.
- Gwyer, R. (2015). Identifying and Exploring Future Trends Impacting on Academic Libraries: A Mixed Methodology Using Journal Content Analysis, Focus Groups, and Trend Reports. *New Review of Academic Librarianship*, 21(3), 269–285. doi: 10.1080/13614533.2015.1026452
- Hochschild, A.R. (1983). *The managed heart : commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Humphrey, R.H., Ashforth, B.E. & Diefendorff, J.M. (2015). The bright side of emotional labor. *Journal of Organizational Behavior*, 36(6), 749–769. doi: 10.1002/job.2019
- Julien, H. & Genuis, S.K. (2009). Emotional labour in librarians' instructional work. *Journal of Documentation*, 65(6), 926–937. doi: 10.1108/00220410910998924
- Kim, J.-A. (2016). Dimensions of User Perception of Academic Library as Place. *The Journal of Academic Librarianship*, 42(5), 509–514. doi: 10.1016/j.acalib.2016.06.013
- Koole, S.L. (2009). The psychology of emotion regulation: An integrative review. *Cognition and Emotion*, 23(1), 4–41.
- Lee, S.W. (2011). *An exploratory case study of library anxiety and basic skills English students in a California community college district*. Doktorgradsavhandling. Los Angeles: University of California Los Angeles.
- Lopatovska, I. & Arapakis, I. (2011). Theories, methods and current research on emotions in library and information science, information retrieval and human-computer interaction. *Information Processing & Management*, 47(4), 575–592. doi: 10.1016/j.ipm.2010.09.001
- Luminet, O., Bouts, P., Delie, F., Manstead, A.S.R. & Rimé, B. (2000). Social sharing of emotion following exposure to a negatively valenced situation. *Cognition & Emotion*, 14(5), 661–688. doi: 10.1080/02699930050117666
- Matteson, M.L., Chittock, S. & Mease, D. (2015). In their own words: stories of emotional labor from the library workforce. *The Library Quarterly*, 85(1), 85–105. doi: 10.1086/679027

- Matteson, M.L. & Miller, S.S. (2012). Emotional labor in librarianship: a research agenda. *Library and Information Science Research*, 34(3), 176–183. doi: 10.1016/j.lisr.2012.02.003
- Matteson, M.L. & Miller, S.S. (2013). A study of emotional labor in librarianship. *Library & Information Science Research*, 35(1), 54–62. doi: 10.1016/j.lisr.2012.07.005
- Mellon, C.A. (1986). Library Anxiety: A Grounded Theory and Its Development. *College and Research Libraries*, 47(2), 160–165.
- Newmyer, J. (1976). The image problem of the librarian: femininity and social control. *The Journal of Library History (1974–1987)*, 11(1), 44–67.
- Newton, D. (2011). Releasing Steam: Stressbusters to Market the Library as Place. *Public Services Quarterly*, 7(3–4), 169–172.
- Onwuegbuzie, A.J., Jiao, Q.G. & Bostick, S.L. (2004). *Library anxiety: theory, research, and applications* (Vol. no. 1). Lanham, Md: Scarecrow Press.
- Pagowsky, N. & DeFrain, E. (2014). Ice Ice Baby: Are Librarian Stereotypes Freezing Us out of Instruction? *In the Library with the Lead Pipe*. University of Arizona, USA. <http://hdl.handle.net/10150/552910>
- Parkinson, B. & Manstead, A.S. (2015). Current emotion research in social psychology: Thinking about emotions and other people. *Emotion Review*, 7(4), 371–380.
- Pekrun, R., Goetz, T., Titz, W. & Perry, R.P. (2002). Academic emotions in students' self-regulated learning and achievement: a program of qualitative and quantitative research. *Educational Psychologist*, 37(2), 91–105. doi: 10.1207/S15326985EP3702\_4
- Peng, Y.P. (2015). Buffering the Negative Effects of Surface Acting: The Moderating Role of Supervisor Support in Librarianship. *Journal of Academic Librarianship*, 41(1), 37–46. doi: 10.1016/j.acalib.2014.10.009
- Reynolds, J.A. & Rabschutz, L. (2011). Studying for Exams Just Got More Relaxing – Animal-Assisted Activities at the University of Connecticut Library. *College & Undergraduate Libraries*, 18(4), 359–367. doi: 10.1080/10691316.2011.624934
- Rimé, B. (2007). The Social Sharing of Emotion as an Interface Between Individual and Collective Processes in the Construction of Emotional Climates. *Journal of Social Issues*, 63(2), 307–322. doi: 10.1111/j.1540-4560.2007.00510.x
- Ringnes, H.K. (2015). Sjelesorg og emosjonsregulering: perspektiver og strategiske ressurser i kristen sjelesorgpraksis. *Tidsskrift for sjelesorg*, 35(1), 59–77.
- Schumann-Olsen, B. (2010). Hvordan motivere elever til læring? <http://nbfskole.blogspot.no/2010/02/birgithe-schumann-olsen-skriver-til-k.html>
- Seale, M. (2008). Old maids, policeman, and social rejects: mass media representations and public perceptions of librarians. *Electronic Journal of Academic and Special Librarianship*, 9(1), 1–8.
- ShoT (2014). Studentenes helse- og trivselsundersøkelse 2014. [http://www.sib.no/no/raadgivning/lykkepromille/SHoT2014\\_Rapport.pdf](http://www.sib.no/no/raadgivning/lykkepromille/SHoT2014_Rapport.pdf)
- Shuler, S. & Morgan, N. (2013). Emotional labor in the academic library: When being friendly feels like work. *The Reference Librarian*, 54(2), 118–133. doi: 10.1080/02763877.2013.756684

- SSB (2016). Fag-og forskningsbibliotek, 2015. <https://ssb.no/kultur-og-fritid/statistikker/ffbibl/aar/2016-05-26>
- Stephens, M. (2013). Essential Soft Skills. *Library Journal*, 138(3), 39.
- Thayer, R.E., Newman, J. & McClain, T.M. (1994). Self-regulation of mood: Strategies for changing a bad mood, raising energy, and reducing tension. *Journal of Personality and Social Psychology*, 67(5), 910–925.
- UiB (2015). Det hjelpsme biblioteket fyller 25 år. <http://www.uib.no/ub/86951/det-hjelpsme-biblioteket-fyller-25-%C3%A5r>
- Wang, V.C.X. & Wang, V.C.X. (2014). *Encyclopedia of Information Communication Technologies and Adult Education Integration*. Hershey: IGI Global.
- White, A. (2012). *Not your ordinary librarian : debunking the popular perceptions of librarians*. Chandos information professional series. Chandos publishing, Elsevier
- Woodruff, R.B. & Gardial, S. (1996). *Know your customer: New approaches to understanding customer value and satisfaction*. John Wiley and Sons Ltd, UK.
- WSU (2016). Library Anxiety – How to Beat It: Librarians: Why are They So Scary? <http://libguides.libraries.wsu.edu/c.php?g=294250&p=1959931>