

Oulun Yliopisto  
Humanistinen tiedekunta

Tarja Hytönen

MITÄHÄN SE SANOI?

Huonokuuloisen tiedonhankinta ja tiedonhankinnan haasteet

Informaatiotutkimuksen

pro gradu -tutkielma

Oulu 2019

## Sisällysluettelo

1 JOHDANTO.....	3
2 HUONOKUULOISUUS AIEMPIEN TUTKIMUSTEN PERUSTEELLA.....	5
2.1 Huonokuuloisuus .....	6
2.2 Huonokuuloisuuden käsitteistä .....	8
2.3 Kuulovamma.....	9
2.4 Huonokuuloisuuden syitä .....	10
2.5 Yhteenvedo.....	11
3 INFORMAATIOKÄYTTÄYTYMINEN .....	12
3.1 Tiedonhankintatutkimus.....	14
3.2 Elämäntapa ja elämänhallinta tiedonhankinnan määrittäjinä .....	15
3.3 Brenda Dervinin sense-making -teoria.....	16
3.4 Tom D. Wilsonin käsitys tiedonhankinnasta.....	21
3.5 Tiedonhankinnan esteet Savolaisen mukaan .....	26
3.5.1 Ulkoiset esteet.....	27
3.5.2 Sisäiset esteet .....	28
3.6 Yhteenvedo.....	30
4 TUTKIMUSMENETELMÄ JA -AINEISTO .....	31
4.1 Laadullinen tutkimus.....	31
4.2 Teemahaastattelu.....	32
4.3 Sisällönanalyysi .....	35
4.4 Tutkimusaineisto.....	38
5 TULOKSET.....	40
5.1 Mistä aiheista tietoa hankitaan.....	41
5.2 Huonokuuloisuuden vaikutus tiedonhankintakanavien valintaan.....	41
5.3 Tiedonhankinnassa kohdatut esteet.....	47
5.3.1 Tekstitys ja vieraskielinen ympäristö .....	53
5.3.2 Toiset ihmiset tiedonsaannin esteenä .....	54
5.4 Tietoa vaille jääminen .....	58
5.5 Mitkä asiat selvitetään.....	60
5.6 Keinot kuulemisen auttamiseen .....	61
5.6.1 Näkemällä kuuleminen.....	61
5.6.2 Ennakointi, kiertotie ja varmistaminen .....	62
6 JOHTOPÄÄTÖKSET .....	63
LÄHTEET .....	68
LIITTEET.....	74

## 1 JOHDANTO

Tiedonhankintatutkimus on informaatiotutkimuksen ydinaluetta. Savolaisen (2005, 73 – 74) mukaan merkittävä osa ihmisen päivittäisestä toiminnasta liittyy jollakin tavoin tiedonhankintaan. Tiedonhankinta on mielekkään toiminnan perusedellytys, sillä se auttaa tulkitsemaan toimintaympäristöä ja merkityksellistämään arkipäivän valintoja. Savolainen (2010, 75) määrittelee tiedonhankinnan tässä yhteydessä suhteellisen väljästi: tiedonhankintaa on kaikki havainnointi, mikä pohjautuu aistien käyttöön.

Informaatiotutkimus keskittyy pääasiassa näkö- ja kuuloaistia hyödyntävään toimintaan, jossa käytetään erilaisia tiedonlähteitä. Savolainen (2010, 75-76) nostaa esille dokumentoidut tiedonlähteet, jotka voivat olla painettuja tai elektronisia. Ne voivat sisältää tekstiä, kuvia tai ääntä. Toiset henkilöt tiedonlähteinä ovat luonnollisesti dokumentoimattomia, ja niissä tiedon voi saada käyttöönsä lähinnä keskustelemalla toisen kanssa. Kolmantena vaihtoehtona ovat erilaiset tiedonhankinnan kanavat, jotka tarjoavat pääsyn eri tiedonlähteille tai sisältävät tiedonlähteitä. Näitä ovat esimerkiksi kirjasto tai internet.

Mitä tapahtuu, jos toinen näistä tärkeistä tiedonhankinnan aisteista ei toimi? Kuulovamma tai huono kuulo estää ainakin osittain puheen kautta välitetyn informaation vastaanottamisen. Vaikeudet kuulemisessa, kuulemisen vajavaisuus, puutteellisuus, epävarmuus ja -tarkkuus johtavat väistämättä muutoksiin tavoissa, joilla koemme itsemme ja ympäristömme. Näin ollen huono kuulo heijastuu siihen, miten viestimme muiden kanssa, hankimme tietoa, opimme ja käyttäydymme. (Norrix & Harris, 2013, 334 – 335.)

Eriytyisen suuri muutos kuulon huononemisen myötä tapahtuu viestintäkäyttäytymisessämme. Jokapäiväisessä vuorovaikutuksessa puhe ja kieli ovat keskeisessä asemassa. Kuten jo aiemmin mainittiin, kuulo on näön ohella tärkein viestintää ja kommunikaatiota tukeva aisti, ja puheviestinnän merkitys on kasvanut jatkuvasti. Nykyisin ihmiset ovat yhä enenevässä määrin tekemisissä toistensa kanssa vaikkapa sata vuotta sitten vallinneeseen maatalousyhteiskuntaan verrattuna. Moni asia vaatii hyvää kuuloa; puhelin, radio, televisio ja lentokentän kuulutukset. Puhuttu kieli on tärkeä väline myös ajattelussa, oppimisessa ja ilmaisussa (Huttunen ym., 2008, 45). Huono kuulo aiheuttaa huomattavia vaikeuksia kommunikoinnissa, ja sitä kautta hankaloittaa normaalia viestintää perheen keskuudessa, harrastuksissa ja työelämässä – siis kauttaaltaan kaikessa sosiaalisessa kanssakäymisessä. Tämä puolestaan vaikuttaa negatiivisesti yleiseen hyvinvointiin (Norrix & Harris, 2013, 321).

Käsittelen tässä työssäni huonokuuloisuutta, siihen johtavia syitä sekä keskeisiä huonokuuloisuuden käsitteitä. Käyn myös läpi kaksi informaatiokäyttämisen mallia: Wilsonin ja Dervinin mallit. Molemmat mallit ottavat jossain määrin huomioon tiedonhankinnan haasteita ja vastoinkäymisiä, mitä huonokuuloisuus väistämättä aiheuttaa.

Pro gradu -työssäni selvitän seuraavia asioita

1. Mitä kanavia huonosti kuuleva käyttää tiedonhankintaansa? Ovatko kanavat muuttuneet kuulon heikkenemisen myötä?
2. Rajoittaako huono kuulo tai kuulovamma tiedonhankintaa? Minkälaista tiedonhankintaa se rajoittaa ja miten? Kuka auttaa tarvittaessa?
3. Ovatko huonokuuloiset kokeneet jääneensä paitsi tärkeästä tiedosta huonon kuulon vuoksi? Mikä tieto on niin tärkeää, että sen hankkimiseksi ponnistellaan normaalia enemmän?
4. Minkälaisia esteitä huonokuuloinen on kohdannut tiedonhankinnassa? Kuinka näiden esteiden yli päästään?

Tutkimuksen keskeisiä käsitteitä ovat kuulovammainen, huonokuuloinen, tiedonhankinta, tiedonhankintakanava ja tiedonlähde. Kuulovammaisella tarkoitetaan henkilöä, jolla on kuulonalenema, lievistä huonokuuloisuudesta täydelliseen kuurouteen. Huonokuuloinen puolestaan on henkilö, jolla on osittainen kuulovamma. Hän kommunikoi puheella ja voi käyttää kuulemisessaan apuvälineitä kuten kuulokojetta tai sisäkorvaistutetta.

Tiedonhankinnalla tarkoitetaan yleensä toimintaa, joka lähtee liikkeelle tiedontarpeesta. Tiedonhankinnan käsitetään usein olevan tavoitteellista ja suunnitelmallista toimintaa, joka palvelee jotakin tiettyä päämäärää, kuten esimerkiksi opiskelua tai työtehtävän suorittamista. Laajasti käsitettynä tiedonhankinta on myös jokapäiväistä aistien avulla toteutuvaa ympäristön tarkkailua.

Tiedonhankintakanava on puolestaan reitti tiedonlähteelle. Tiedonlähde on tiedon kantaja, eli se paikka mistä tieto löytyy. Tiedonlähde voi olla painettu tai elektroninen tai se voi olla henkilö, jolta tieto saadaan. Joissakin tapauksissa tiedonhankintakanava ja tiedonlähde voivat olla sama, tai ne voivat limittyä toisiinsa.

## 2 HUONOKUULOISUUS AIEMPIEN TUTKIMUSTEN PERUSTEELLA

Vammaistutkimusta on perinteisesti pidetty lääketieteen, psykologian ja pedagogian sisällä vaikuttavana tutkimuksena, jonka tarkoitus on tuottaa soveltavaa tietoa käytäntöjen tueksi. Tämä näkökulma näkee vamman fyysisenä, yksilön poikkeavuutena tai ongelmana. Toinen tapa tutkia vammaisuutta on neutraali, kuvaileva tutkimus, jossa vammaa tai vammaisuutta analysoidaan yhteiskunnallisena ilmiönä. Suurin osa vammaistutkimuksesta edustaa näitä kahta tutkimussuuntausta, jolloin vamman sosiaalinen ja subjektiivinen ulottuvuus jää tutkimuksen ulkopuolelle. Kolmas tutkimussuuntaus onkin sosiaalisten tulkintojen tutkiminen, jossa pääpaino on vamman aiheuttamilla subjektiivisilla kokemuksilla, mutta tätä tutkimusta on ilmeisen vähän. (Haarni, 2006, 11.)

Sen lisäksi, että subjektiivista ja kokemuksellista vammaistutkimusta on vähän, sen tuottama tieto on hyvin hajanaista ja pirstaleista – tieto on jakaantunut moneen paikkaan tai sitä on tarjolla satunnaisesti. Tutkimuksen volyyymi on pieni ja tutkimustraditio on ohutta. Syiksi Haarni (2006, 12 - 13) nimeää muun muassa sen, että vammaisuus määritellään eri tahoilla eri tavoin; esimerkiksi viranomaiset kirjaavat vammaisuuden tilannekohtaisesti. Tällöin vammaisista ei ole kattavaa viranomaisrekisteriä. Vammaisjärjestöjen tehtävä on puolestaan elää arkea vammaisten ja vammaisuuden kanssa, eikä tutkimustiedon tuottaminen – tosin tutkimustiedon tarve tunnistetaan.

Näköpiirissä on kuitenkin tutkimuksen laaja-alaistuminen ja monipuolistuminen. Yliopistoissa tehdään vuosittain useita pro gradu -tutkimuksia vammaisuudesta. Usein syy tutkimuksen tekemiseen ovat omat kokemukset. Näiden tutkimusten heikkous on se, että ne perustuvat pieniin aineistoihin ja laadullisiin menetelmin koottuihin analyyseihin. Haarnin (2006, 12 -14) mukaan kattavan tutkimustiedon luomiseksi tarvittaisiin vielä riittävään laajaa määrällistä tutkimusta. Informaatiotutkimus ja erityisesti tiedonhankintatutkimus ovat kuitenkin käyttäjäkeskeisiä ja korostavat yksilöä ja yksilöllistä tiedonhankintaa. Paradigman näkökulma on fenomenologinen, jolloin ei pyritä yleistettävyyteen, vaan yksilön oman, inhimillisen kokemuksen ymmärtämiseen. Tällöin laadullinen tutkimus perusteltavissa.

Kuulovammaisuuttakin on tutkittu ja tarkasteltu pääasiallisesti lääketieteellisestä näkökulmasta (Hietala & Lavikainen, 2010, 13). Lääke- ja hoitotieteiden lisäksi korostetussa asemassa ovat olleet erityisesti kasvatustiede, joka tutkii sekä huonokuuloisten opettamista että oppimista. Psykologia tutkii erityisesti kuulovamman aiheuttamia psykososiaalisia seurauksia sekä vammaan sopeutumista.

Logopedian piirissä etsitään ratkaisuja kuulovammaisten kielellisiin ongelmiin ja sosiologia on kiinnostunut huonokuuloisuuden vaikutuksista yhteiskunnallisella tasolla.

Nykyisin ihmistieteissäkin (ks. esim. Alberti, 1999, 55) tunnustetaan se, että lievätkin kuulovauriot aiheuttavat ongelmia ihmisten jokapäiväisessä elämässä. Informaatio- ja tiedonhankintatutkimuksen piirissä on tutkittu mitä erilaisimpien ja eri tavoin määriteltyjen ryhmien informaatiokäyttäytymistä ja tiedonhankintaa, mutta huonokuuloisten informaatiokäyttäytymistä subjektiivisten kokemusten kautta ei ole tutkittu. Näin ollen tämä tutkimus puolustaa paikkaansa tuottamalla uutta tietoa tästä aihealueesta.

## 2.1 Huonokuuloisuus

Kuuloliiton mukaan jonkinasteinen kuulon alenema arvioidaan olevan yli 800 000 suomalaisella. Noin 300 000 hyötyisi kuulokojeen käytöstä. Kuulokojeen on saanut arviolta 100 000 henkilöä, heistä noin 70 000 käyttää kuulokojetta säännöllisesti. Syntymästään kuuroja on noin 5000 ja myöhemmin kuuroutuneita noin 3 000.

Kuulo huononee yleensä melko huomaamatta, sillä siihen ei liity kipua tai muita fyysisiä aistimuksia. Kun kuulo huononee hiljalleen, siihen tottuu, eikä huonoon kuuloon välttämättä osata puuttua ajoissa. Kuulojärjestelmä sopeutuu hyvin helposti ympäriltä vaimeneviin ääniin (Jauhiainen, 2007, 6). Lisäksi äänimaailman kokeminen on hyvin subjektiivista; se mikä on toiselle riittävä, ei toiselle riitä lainkaan. Äänet ovat jokaisen omaa elämysmaailmaa, eikä niitä jaeta toisten kanssa samoin kuin vaikka näkemäämme. Subjektiivisuuden takia äänet usein koetaan epävarmemmaksi tai epäluotettavammaksi tiedoksi kuin näköhavainnot. (Jauhiainen, 1995, 12; Jauhiainen, 2007, 9 – 10.)

Kuuleminen on subjektiivista myös siten, että jokaisella on oma tapansa kuulla. Emme siis voi tietää, kuinka toinen kuulee ja hahmottaa kuulemansa. Vielä vaikeampaa on ymmärtää se, kuinka huonokuuloinen kuulee, koska huonokuuloisen kuulo voi olla ns. normaalista poikkeava niin monella eri tapaa. Se voi olla vajaa, vääristynyt tai alentunut. (Jauhiainen, 1995, 175.) Yleisimpiä kuulovamman vaikutuksia ovatkin äänten vaimeneminen, jolloin kuulokynnyksen ylittämiseen vaaditaan entistä voimakkaampi ärsyke eli kovempi ääni. Vääristynyt kuulo puolestaan tarkoittaa sitä, että eri taajuusalueet kuuluvat väärin, jolloin tietyt taajuudet kuuluvat normaalia voimakkaammin tai

huonommin. Vajaa kuulo tarkoittaa yleensä sitä, että tietyt taajuudet puuttuvat. (Aulanko & Lonka, 2000, 44 -45.)

Huonon kuulon ja kuulovamman määrittelemisen vaikeutta lisää se, että on erittäin hankalaa pystyä määrittelemään normaali kuulo, koska myös ns. normaalikuuloiset kuulevat toisistaan poikkeavilla tavoilla. Jauhiainen (1995, 176) mieltää rajan vetämisen normaalin ja poikkeavan kuulon välille jopa mielivaltaiseksi. Hänen mukaansa kuulovamma ja siitä aiheutuva haitta kuvastuvat lähinnä itsekoetussa ja -arvioidussa toiminnanvajauksessa. Huonosti kuulevan omat kokemukset siitä, kuinka hyvin pystyy toimimaan ja kommunikoimaan, ovat siis merkittävässä asemassa. Haitan kokemiseen puolestaan vaikuttavat esimerkiksi persoonallisuus, kulttuuritausta, koulutus, työ ja asuinpaikka.

Huonokuuloinen jaksaa jonkin aikaa yrittää kuulla, mutta suhteellisen pian on tyydyttävä kuulonvaraisen viestinnän epävarmuuteen ja seurattava tilannetta arvailujen ja päättelyjen varassa. Jos kuullakseen täytyy pinnistellä, on suuri houkutus jättää ainakin vähäpätöinen tai itselle merkityksetön asia kokonaan ”kuulematta” (Norrix & Harris, 2013, 334-335). Tilannetta voi verrata epätäydelliseen kielitaitoon: vieraskielisessä ympäristössä on helppo menetellä samoin, jos emme kielitaidon puutteellisuuden vuoksi saa selvää kaikesta puhutusta. Sanaleikeille ja vitseille on helppo nauraa muiden mukana, mutta todellisuudessa emme ymmärrä viestiä. Eisenworth, Schlanitz ja Niederkronenthaler (2010, 459) toteavatkin, että kuulovammainen ei tunne itseään missään niin yksinäiseksi kuin muiden ihmisten joukossa. Kuulemisen epävarmuus heijastuu usein siten, että huonokuuloinen vetäytyy asteittain sosiaalisesta kanssakäymisestä.

Huonokuuloisten määrä on jatkuvasti kasvussa sekä nuorten että vanhojen keskuudessa. Vanhemmalla väestöllä kuuloa huonontaa normaaliksi luokiteltava ikähuonokuuloisuus. Nuorten keskuudessa huonokuuloisuutta aiheuttaa erityisesti musiikin kuuntelu kuulokkeilla liian kovalla volyyymilla. Amerikkalaisen tutkimuksen mukaan osa nuorista kuuntelee musiikkia jatkuvasti voimakkuudella, joka ylittää teollisuusmelun yleisen turvarajan jopa 20 desibelillä (Portnuff, 2016, 27 - 29). Koska äänenvoimakkuus nousee logaritmisesti, voimakkuuden lisäys on hyvin suuri. Kuulovamma on yksi yleisimpiä terveysongelmia. Valitettavaa on se, että osa näistä vammoista on itse aiheutettuja tai turhia: Maailman Terveysjärjestön WHO:n mukaan noin puolet maailman 360 miljoonasta huonokuuloisesta kärsii vammasta, jonka olisi voinut välttää (<http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs300/en/>).

## 2.2 Huonokuuloisuuden käsitteistä

Käyn seuraavassa läpi kuuloon ja huonokuuloisuuteen liittyviä käsitteitä ja määritelmiä. Koska käsitteet ovat pääasiassa lääketieteen termejä, ja lääketiede tieteenalana on minulle vieras, tukeudun suomenkielisiin lähteisiin. Audiologia eli kuulotiede on verrattain suuri lääketieteen ala, joten suomenkielistä kirjallisuutta löytyy tätä työtä varten riittävästi. Käyttämällä suomenkielisiä lähteitä varmistan termien oikeellisuuden ja käytän niiden suomen kieleen vakiintuneita muotoja.

Käsite kuulo on hyvin laaja. Arkikielessä sillä tarkoitetaan yleensä kuulon herkkyyttä eli kykyä vastaanottaa ja havaita ääniä. Tämän lisäksi sillä tarkoitetaan myös kuulon erotuskykyä tai selektiivistä kuuloa eli mahdollisuutta kuuloaistin avulla erottaa, hahmottaa, tunnistaa ja mieltää ääniä. Nämä ovat merkityksellisiä tekijöitä ympäristön hahmottamisessa ja hallitsemisessa. (Jauhiainen, 2007, 13 – 15.)

Kuulon sanotaan myös olevan ns. etäaisti; kuulolla saamme tietoa sellaisestakin, mitä emme näe. Äänen ajallisen ominaisuuden vuoksi kuuloa kutsutaan myös aika-aistiksi. Tieto, jonka kuulon avulla saamme, on siinä nimenomaisessa hetkessä olevaa, ja siihen palaaminen on usein mahdotonta. Ääni on liikettä eli se muuttuu jatkuvasti. Näköaistillakin otamme vastaa liikettä, mutta kuva voi olla myös staattinen, liikkumaton ja muuttumaton objekti toisin kuin jatkuvasti muuttuva ääni. (Jauhiainen, 2007, 14 -24.)

Kuulotarkkuudeksi määritellään se, miten käytännön tilanteissa erotamme erilaiset äänet - erityisesti puheäänien - taustamelusta, kilpailevista äänistä tai muusta puheensorinasta. On hyvä huomata käsitteiden ”kuulla” ja ”kuunnella” erot. Kuuleminen on passiivista äänien vastaanottoa. Kuunteleminen puolestaan edellyttää aktiivista huomion keskittämistä ja tarkkaavaisuutta. (Jauhiainen, 2007, 15.)

Myös äänen käsite on kuulemisen suhteen tärkeä. Äänen käsitettä käytetään kuvaamaan sekä elämyksellistä että fysikaalista ulottuvuutta. Fysiikassa ääni tarkoittaa akustisia piirteitä, kuten äänenpainetta ja -taajuutta. Elämyksellistä ääni on puolestaan silloin, kun se on subjektiivinen kokemus, johon liittyy läheisesti yksilön kokema äänen voimakkuus ja korkeus. (Jauhiainen, 2007, 15.) Äänen fysikaaliset ominaisuudet voidaan jaotella kolmeen osa-alueeseen: äänen taajuus, äänen voimakkuus ja äänen ajalliset ominaisuudet. Äänen taajuudella tarkoitetaan äänen aallonpituutta, joka



ihminen kuulee korkeina, keski- tai matalina ääнинä. Äänen voimakkuutta puolestaan mitataan äänenpaineena ja desibeleinä. Viestinnän kannalta kolmas ominaisuus, ajallinen ulottuvuus, on hyvin merkittävä. Ääni alkaa ja loppuu, mahdollisesti myös muuttuu olemassaolonsa aikana. Terve kuulo pystyy seuraamaan ääntä ja sen vaihteluita, mutta huonokuuloiselta vaihtelun antama informaatio saattaa jäädä huomaamatta tai se tulkitaan väärin (Jauhiainen, 2007, 18-20). Äänen kokeminen eli Jauhiaisen (1995, 12) termein elämys on hyvin monimuotoinen. Se sisältää äänen laadun ja voimakkuuden, mutta myös ajallisuuden, paikallisuuden, äänen kuulemisen ja tunnistamisen varmuuden. Ääniin liittyvät läheisesti omat arvostukset, merkitykset ja odotukset.

Jauhiainen (1995, 13) tuo esille myös kuulon alisteisen suhteen näköaistiin verrattua. Erityisesti tieteellinen tieto koetaan luotettavammaksi ja objektiivisemmaksi kun se on kuvannettu. Kirjoitettu teksti, graafiset esitykset, kuvat ja taulukot ovat ”varmaa” tietoa. Kuultua sen sijaan pidetään kuulopuheena, arveluna ja subjektiivisena näkemyksenä. Jauhiainen kuitenkin korostaa, että fenomenologisesti sekä kuultu että nähty ovat yhtä varmaa tietoa.

### 2.3 Kuulovamma

Yleiskäsite kuulovammainen tarkoittaa henkilöä, jolla on jonkinasteinen tai -laatuinen kuulonalenema, lievistä huonokuuloisuudesta täydelliseen kuurouteen. Kuulovammat jaotellaan yleensä kolmeen kategoriaan: syntymästä asti kuuro, kuuroutunut ja huonokuuloinen. Huonokuuloisen kuulonalenema voi puolestaan vaihdella lievistä vaikeaan. (Sorri, 2000, 78 - 81.) Termejä ”kuuro” tai ”kuurous” ei kuitenkaan käytetä, kun puhutaan kuulovamman vaikeusasteesta, vaan ne ovat määritelmiä, jotka ovat sosiokulttuurisesti kontekstoituneita. Kuurolla tarkoitetaan tällöin henkilöä, joka on kielellisesti, sosiaalisesti ja kulttuurisesti identifioitunut viittomakieliseen yhteisöön. (Sorri, 2000, 80.)

Maailman terveysjärjestö WHO on jaotellut kuulovammat diagnostisesti neljään eri alalajiin. Sairaus (disease) on kysymyksessä silloin, kun korvassa tai aivojen kuulojärjestelmässä on muutos. Tätä voidaan mahdollisesti hoitaa kirurgisesti tai lääkityksen avulla. Vaurio (impairment) tarkoittaa puolestaan mittavaa muutosta kuulojärjestelmän toiminnassa. Lääketieteen termein vaurio tarkoittaa elimellistä vauriota. Elimellisiä vaurioita on joissakin tapauksissa mahdollista hoitaa niin ikään kirurgisesti tai lääkityksellä. Toiminnanvaja (disability) on nimensä mukaisesti häiriö tai haitta toiminnassa, eli tässä tapauksessa kuulemisessa ilmenevät käytännön ongelmat. Toiminnan häiriöitä

ei juurikaan voida korjata, vaan avuksi otetaan kuulonapuvälineitä, kuuloharjoituksia, viestinnällistä ja kielellistä kuntoutusta. Neljäntenä lajina on haitta (handicap), jossa lähinnä itsearvioinnin kautta todetaan hankaluudet jokapäiväisissä sosiaalisissa tilanteissa suoriutumisessa, kuten työssä, opinnoissa ja vapaa-aikana. (Sorri, 2000, 80 – 82; Arlinger ym., 2008, 165.)

Kuulovamma voidaan luokitella myös alkamisajankohdan mukaan joko synnynnäisiin tai hankittuihin kuulovammoihin. Vammat voidaan luokitella lisäksi orgaanisiin ja toiminnallisiin. Orgaaninen kuulovamma voidaan paikantaa korvassa tai kuulojärjestelmässä olevaan elin- tai kudosaivuriin. Toiminnallisessa kuulovauriossa ei välttämättä pystytä löytämään selvää elimellistä muutosta, vaikka huonokuuloisuus voidaankin tutkimuksellisesti todeta. (Arlinger ym., 2008, 166.)

#### 2.4 Huonokuuloisuuden syitä

Väestön ikärakenteen muutos tuo luonnollisesti mukanaan myös huononevan kuulon ongelmat. Ikääntyminen onkin yleisin syy huonokuuloisuuteen. Ikähuonokuuloisuus eli prebyakusia kehittyy hitaasti vuosien mittaan. Sisäkorvan aistinsolut ja kuulohermosolut alkavat rappeutua jo teini-iässä ja muutokset ovat hyvin yksilöllisiä. Kuulojärjestelmä sopeutuu hitaasti muuttuvaan kuuloon, eikä muutoksia itse välttämättä havaitse. Yleensä ikähuonokuuloisuuden kehittymisen huomaavatkin läheiset. Ikäkuuloon liittyy olennaisena merkinä erityisesti vaikeus kuulla korkeita ääniä. Iän aiheuttamat muutokset sisäkorvassa eivät korjaudu, eikä niihin ole hoitoa. Muutoksia ei voi myöskään ennaltaehkäistä. (Sorri, 2000, 85; Arlinger ym., 2008, 184 -186.)

Ikääntymien ei kuitenkaan ole ainoa huonokuuloisuuden aiheuttaja. Korvan aistinsolut voivat vaurioitua myös voimakkaan melun myötä. Pitkäaikainen altistus yleensä aina aiheuttaa kroonisen meluperäisen kuulovaurion. Melun aiheuttamat kuulovauriot on tunnettu jo ennen teollistumista; jo entisaikojen sepät kärsivät työperäisestä huonokuuloisuudesta. Yleensä kuulovaurio todetaan pitkäaikaisen altistuksen jälkeen, mutta myös hetkellinen, riittävän voimakas melu kovan äänenpaineen kanssa voi aiheuttaa kuulovaurion. Meluvaurioherkkyys on hyvin yksilöllistä. Siihen vaikuttanevat perimä, mahdolliset sairaudet ja yksilön omat ympäristötekijät. Meluvaurioherkkyyttä on lähes mahdoton selvittää etukäteen. (Jauhiainen, 2007, 42 -44; Arlinger ym., 2008, 267 -268.)

Erytisesti melusta aiheutuvien kuulovammojen odotetaan lisääntyvän huomattavasti. Ääniympäristö on muuttunut valtavasti teollistumisen, kaupungistumisen ja liikenteen kasvun myötä. Nykyisin ympäristömeluongelma tunnustetaan jo laajasti, mutta siitä huolimatta se usein luokitellaan muita

ympäristöongelmia pienemmäksi. Melun katsotaan olevan normaali osa elämää ainakin kaupunkiympäristössä. (Ampuja, 2014, 44 – 52.)

Myös sairaudet aiheuttavat kuulovaurioita. Lähes kaikille tuttu korvatulehdus ja sen jälkitilat voivat johtaa muutoksiin kuulossa. Varsinkin kroonisiksi muuttuessaan ne voivat jättää jälkeensä rakenteellisia muutoksia tärykalvoon ja kuuloluuhun. Kroonisista taudeista voi maininta välikorvan otoskleroosin, jossa korva ikään kuin luutuu kiinni. Mèniéren tauti on sisäkorvasairaus, joka aiheuttaa huonokuuloisuuden lisäksi myös huimausta ja korvien soimista tai huminaa. Edellä mainitut sairaudet ovat yleisimpiä huonokuuloisuuden aiheuttajia. En kuitenkaan tässä yhteydessä lähde selvittämään enempää kuuloon vaikuttavia sairauksia, koska niitä on huomattava määrä autoimmuunisista sairauksista endokrinologisten sairauksien kautta neurologisiin sairauksiin – ja vielä paljon muitakin. (Arlinger ym., 2008, 190 -194; Sorri, 2000, 85.)

Kuulo voi vaurioitua myös kemiallisten aineiden vaikutuksesta. Tietyt kemikaalit voivat vaurioittaa kuulojärjestelmän aistin- ja hermosoluja tai aiheuttaa muutoksia aivojen kuulojärjestelmän alueella. Vauriot ja muutokset voivat olla joko tilapäisiä ja siten itsestään korjaantuvia tai kuulovauriot voivat olla pysyviä. Tunnetuimpia kuulojärjestelmään vaikuttavia kemikaaleja ovat antibiootit, syöpälääkkeet ja tulehduskipulääkkeet. Myös teollisuudessa käytetään yleisesti kuulojärjestelmään vaikuttavia kemikaaleja. (Arlinger et al., 2008, 195 – 196.)

Tapaturmat, erityisesti pää- ja kallovammat, voivat aiheuttaa muutoksia niin ulko-, väli- kuin sisäkorvassa sekä vaurioittaa kuulohermoja ja keskushermoston kuuloratoja. Psykogeeniset toiminnalliset kuulovauriot ovat tiedostamattomia psyykkisiä reaktioita elämän kriiseihin. Tällöin yksilöllä ei ole lääketieteellisesti määriteltyä orgaanista korvan tai kuulojärjestelmän vauriota. Tällaiset kuulovauriot ovat myös suhteellisen harvinaisia, eikä niitä pidetä varsinaisesti kuulonjärjestelmän vauriona, koska syy on psyykinen. Kuulon heikkeneminen voi olla myös geneettistä. Perinnöllisyys on merkittävin syy lasten huonokuuloisuuteen. (Arlinger ym., 2008, 195 – 198, 203 -204.)

## 2.5 Yhteenveto

Huonokuuloisuus on koko ajan kasvava ilmiö. Huonokuuloinen ei ole enää pelkästään ikähuonokuuloisuudesta kärsivä, vaan huonokuuloisuudesta kärsivät enenevässä määrin myös nuoret. Kuulovammaiset ja huonokuuloiset ovat siis heterogeeninen joukko. Tutkimuksissa on

todettu, että nykyinen melukuormitus tulee lisäämään kuulovammoja entisestään. Melu ei kuitenkaan ole ainoa syy kuulovammojen lisääntymiseen, vaan siihen vaikuttavat monet muut ympäristöseikat kuten myös jokaisen henkilökohtainen perimä. Tärkeää on ymmärtää se, että huonokuuloisuuteen voivat johtaa hyvin monet ja hyvin erilaiset asiat.

Kuulovamman määrittely on vaikeaa, koska jokainen kuulovamma on omalla tavallaan uniikki. Kuulovammainen voi olla kuuro tai kuulo on lievästi heikentynyt. Kuulo voi olla tasaisesti alentunut tai sieltä voi puuttua joitakin taajuuksia. On myös mahdollista, että kuulovamman määrittelee huonokuuloinen itse – kuulovamma on se, mikä itsearvioinnissa todetaan hankaloittavan elämää.

Kuulemalla ja kuuntelemalla ihminen sitoutuu omaan ympäristöönsä ja lievätkin kuulovammat vaikeuttavat omassa ympäristössä toimimista, koska tietyssä hetkessä kuultuun ei voi palata. Kuulovamma vaikeuttaa äänten huomaamista, tunnistamista ja paikallistamista. Voidaankin puhua sosiaalisen kuulemisen rajasta, jolloin huonokuuloisuus saa ihmisen tuntemaan itsensä ulkopuoliseksi. Huonokuuloisuus heikentää sosiaalista toimintakykyä ja saa ihmisen vetäytymään kanssakäymisestä, koska epävarmuus kuulemisessa, päättelyiden varassa oleminen ja näistä seuraava kognitiivinen kuormitus saattavat muodostua liian raskaiksi. Näin ollen kuulovamma vaikuttaa kiistatta elämän laatuun. Kuulovamma on myös näkymätön vamma, jota toiset ihmiset eivät välttämättä osaa ottaa huomioon omassa toiminnassaan ja viestinnässään.

### 3 INFORMAATIOKÄYTTÄYTYMINEN

Informaatiokäyttäytymisellä tarkoitetaan yksilön toimintaa suhteessa informaatioon, tiedonlähteisiin ja -kanaviin. Informaatiokäyttäytyminen sisältää tiedonetsimisen ja -hankinnan lisäksi tiedon luomista ja jakamista. Se voi olla myös tiedon tuhoamista, välttämistä tai huomiotta jättämistä. Informaatiokäyttäytyminen voi olla näissä kaikissa merkityksissä joko tiedostettua tai tiedostamatonta. (ks. esim. Godbold, 2006.)

Suppeammassa merkityksessä informaatiokäyttäytymisellä tarkoitetaan sitä, kuinka erilaiset tiedon tarpeet johtavat siihen, että ryhdytään toimimaan tiedon tavoittamiseksi ja saadun tiedon hyödyntämiseksi. Wilson (1999, 251) on määritellyt informaatiokäyttäytymisen toiminnoiksi, jotka liittyvät yksilön tiedontarpeen tiedostamiseen ja sen muotoiluun, halutun informaation hakemiseen, käyttöön ja siirtoon. Wilson tarkoittaa informaatiokäyttäytymisellä kaikkea yksilön käyttäytymistä,

joka liittyy informaatiokanaviin ja -lähteisiin. Informaatiokäyttäjyymiseen sisältyvä tiedonhankintakäyttäjyyminen on tiedon etsintää. Tämän aktiivisen tiedonhankinnan tavoitteena on yleensä jonkin ongelman ratkaiseminen. Tiedonhakukäyttäjyyminen on puolestaan älyllisiä toimintoja sekä tietoa etsivän henkilön ja tietojärjestelmän vuorovaikutusta. (Wilson, 1999, 249.)

Case (Case & Given, 2016, 7) puolestaan painottaa, että informaatiokäyttäjyymisen painopiste on ihmisessä tai pikemminkin yksilössä ja tämän suhteessa informaatioon. Tällöin systeemien ja järjestelmien tutkiminen jää toissijaiseksi. Casen (Case & Given, 2016, 12 – 13) näkemyksen mukaan se, että informaatiokäyttäjyymisellä usein tarkoitetaan tiedostettua ja rationaalista toimintaa, joka johtaa päätöksentekoon, on liian rajoittunut näkemys informaatiokäyttäjyymisestä. Hänen mukaansa informaatiokäyttäjyyminen sisältää sekä tarkoituksellisen tiedonhankinnan että tahattoman, passiivisen ja sattumanvaraisen informaatioon liittyvän toiminnan. Lisäksi informaatiokäyttäjyymisellä voidaan tarkoittaa myös tarkoituksellista toimintaa, johon ei kuulu tiedonhankintaa. Tästä esimerkkinä voisi olla informaation välttäminen.

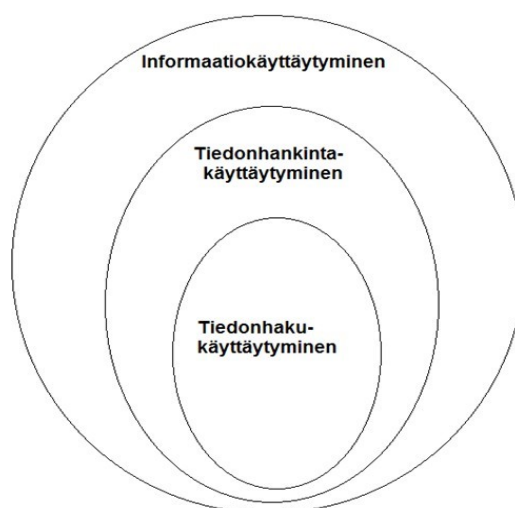
Informaatiokäyttäjyymisen käsitteen rinnalle on 2000-luvulla noussut myös McKenzielänsä informaatiokäyttäjyymisen käsite. Käsitteellä McKenzie pyrkii tuomaan esille tiedonhankinnan monimuotoisuutta ja riippuvaisuutta tilannekohtaisista konteksteista. (Haasio & Savolainen, 2004, 33.) Savolaisen (2007, 126 - 127) käsityksen mukaan informaatiokäyttäjyymisen ero informaatiokäyttäjyymiseen on tarkastelun lähestymistapa. Informaatiokäyttäjyyminen on kognitiivista toimintaa, kun taas informaatiokäyttäjyymistä tarkastellaan sosiaalisesta näkökulmasta. Tällöin keskiössä ovat yksilöt osana ryhmää tai yhteisöä. Sosiaalinen näkökulma näyttäytyy siis siten, että korostetaan yksilön roolia osana ryhmiä ja/tai yhteisöjä, jotka kontekstoituvat osaksi heidän toimintojaan. Informaatiokäyttäjyymisen käsitteessä korostuvat tiedonhankinnan, -käytön ja jakamisen tilannekohtaisuus ja siihen liittyvät tekijät, jolloin huomio kääntyy pois yksilön ominaisuuksista, käyttäjyymisestä, taidoista ja motiiveista. Informaatiokäyttäjyymisen käsite puolestaan painottaa enemmän yksilöä korostavia ja usein kontekstista irrallaan olevia lähestymistapoja ja tarkastelun kohteena on yksilön toiminta tiedon tavoittelemisessa ja sen hyödyntämisessä. (Haasio & Savolainen, 2004, 36.)

Tässä työssä lähtökohtana on perinteinen yksilöä korostava informaatiokäyttäjyymisen lähestymistapa, jonka lisäksi työssä painotetaan tarkoituksellista ja tiedostettua tiedonhankintaa.

### 3.1 Tiedonhankintatutkimus

Vaikka usein käytetään ainoastaan termiä ”tiedonhankintatutkimus”, sen sisällä on syytä erottaa kolme toisiinsa sidoksissa olevaa osa-aluetta: tiedontarve, tiedonhankinta ja tiedonkäyttö. Tiedonhankintatutkimus keskittyy ensisijaisesti siihen, miten ihmiset tunnistavat, valitsevat ja hyödyntävät erilaisia tiedonlähteitä ja kanavia. Tutkimus voi myös kohdentua tiedonhankinnan kanavien ja lähteiden käytön esteisiin. Kolmantena kiinnostuksen kohteena on hankitun tiedon hyödyntäminen ja kuinka se pystyy tyydyttämään tiedon tarpeita. (Haasio & Savolainen, 2004, 9-13.)

Wilson muotoilee informaatiokäyttäjymisen sarjaksi prosesseja, joita hän kuvaa seuraavan kuvion avulla:



Kuvio 1. Informaatiokäyttäjymisen, tiedonhankintakäyttäjymisen ja tiedonhakukäyttäjymisen keskinäinen suhde Wilsonin mukaan (Wilson 1999, 263).

Savolaisen (1990, 72) mukaan subjektiivinen tiedonhankinta on ”päämäärätoimintaa palvelevaa tai tukevaa toimintaa, jossa tiedonhankijalla on jollakin tavoin jäsentynyt käsitys tai ymmärrys asioista tai ongelmista, joihin tiedonhankinta tulee kohdistumaan”. Ennakkokäsitys auttaa hahmottamaan sitä, mistä ja miten puuttuvaa tietoa kannattaa lähteä hankkimaan. Se, miten intensiivisesti tietoa lähdetään hankkimaan, on luonnollisesti riippuvaista tietoa tarvitsevan subjektin omasta motivaatiosta, tiedon saamisen helppoudesta tai hankaluudesta sekä tarvittavan tiedon tarpeellisuudesta ja akuuttisuudesta.

Tiedonhankinta on siis sekä yksilö- että tilannekohtaista, mutta se perustuu Savolaisen (2010, 75) näkemyksen mukaan aistien käyttöön pohjautuvaan havainnointiin. Tiedonhankintaa palvelevista aisteista tärkeimmät ovat näkö ja kuulo.

### 3.2 Elämäntapa ja elämänhallinta tiedonhankinnan määrittäjinä

Savolainen (Haasio & Savolainen, 2004, 123 – 133; Savolainen, 2005, 143 - 146) liittää arkielämän tiedonhankinnan elämäntapaan ja elämänhallintaan, ja tuo siten sosiologisen näkökulman tiedonhankinnan tutkimukseen. Elämäntavan ja elämänhallinnan käsitteet ovat monitahoisia ja kokonaisvaltaisia. Elämäntavalla hän tarkoittaa yksilön tekemiä valintoja, jotka pitävät arkielämän asiat tietyssä järjestyksessä. Elämänhallinta on tätä järjestystä ylläpitävää ja huolehtivaa toimintaa, jonka avulla asiat pidetään mielekkäässä järjestyksessä tekemällä itselle sopivia ja merkityksellisiä valintoja. Elämänhallinta voidaan mieltää pragmaattiseksi ongelmanratkaisutoiminnaksi. Elämänhallinta ei ole pelkästään kognitiivista toimintaa, vaan sitä määrittävät myös affektiiviset elementit. Siihen vaikuttavat omat arvot, asenteet, intressit, sosiaalinen ja henkinen pääoma. Oma merkityksensä on myös aineellisella pääomalla ja yksilön elämäntilanteella, johon vaikuttaa esimerkiksi terveydentila ja ikä.

Tiedonhankinta puolestaan kuuluu osana elämänhallintaan, ja se tarkastelee tapoja, joilla yksilöt tunnistavat itselleen hyödyllisiä tiedonlähteitä, etsivät ja ottavat ne käyttöönsä arkielämän kontekstissa. Elämänhallinnan tyyli ja ongelmanratkaisutoiminta limittyvät toisiinsa, ja ne luovat yksilön oman tiedollisen orientaation profiilin eli yksilön suhteen tietoon, sen hankkimiseen ja käyttämiseen. Tiedonhankinta kiinnittyy näin luonnolliseksi osaksi jokapäiväistä toimintaa. Tottumus hankkia tietoa tietyllä tavalla on yksi elämänhallinnan osatekijä. (Savolainen, 1995, 126 - 128.)

Savolainen (1995, 200 – 201; Haasio & Savolainen, 2004, 126 -128) erittelee neljä erilaista elämänhankinnan tyyliä. Optimistis-kognitiivista elämänhallintaa kuvaa vahva usko omaan kykyyn ongelmanratkaisussa. Aikaisemmat onnistumisen kokemukset vahvistavat tuntemusta siitä, että ongelmat ovat mahdollista ratkaista tiedollisin perustein. Pessimistis-kognitiivinen elämänhallinta eroaa edellisestä siten, että yksilöllä on heikompi luottamus omiin kykyihin ja suurempi epävarmuus ongelman ratkaisemisessa. Tiedollisen pääomansa avulla yksilö kuitenkin yleensä onnistuu ongelmanratkaisussa. Defensiivis-affektiivinen elämänhallinta on kyseessä silloin, kun yksilöllä on

epästabiili itsetunto. Aikaisemmat epäonnistumiset johtavat ailahtelevaan tiedonhankintakäyttäytymiseen, tiedon välttelyyn ja hyvin affektiiviseen suhtautumiseen asialähtöisen harkinnan sijasta. Pessimistis-defensiivisesti elämönhallinnalle on tyypillistä negatiivinen odotusarvo. Asiat tapahtuvat ilman, että niihin voi vaikuttaa. Tiedonhankinnan kokemukset ovat enimmäkseen epäonnistumisen kokemuksia, sillä yleensä yksilön itsetunto on heikko ja tietopääoma vähäinen, mikä usein johtaa tiedonhankinnan välttelyyn. Tiedonhankinta on yleensä aktiivisinta optimistis-kognitiivisessa ja pessimistis-kognitiivisessa elämönhallinnan tyyliissä. Defensiivis-affektiivisessa ja pessimistis-affektiivisessa elämönhallinnan tyyliissä tiedonhankinta on enemmänkin satunnaista tai siihen ei ryhdytä lainkaan.

Tiedon vastaanottaminen passiivisesti on mahdollista kaikissa elämönhallinnan tyyliissä. Elämönhallinnan tyyli ei yksinään määrittele sitä, kuinka yksilö hankkii tietoa jokapäiväisessä elämässä esiintyvien ongelmien ratkaisemiseen, vaan se kuvaa yksilön taipumusta tai tottumusta käyttäytyä tietyllä tavalla. Tiedonhankintaan vaikuttavat myös senhetkiset tilannetekijät, kuten aikapula tai ongelmanratkaisun kiireellisyys. Nämä kaikki tekijät vaikuttavat siihen, miten tiedonlähteitä ja -kanavia hyödynnetään. (Savolainen, 1993, 126 - 128.)

Käyn seuraavaksi läpi kaksi tiedonhankinnan mallia, joissa molemmissa on huomioitu tiedonhankinnan esteitä. Brenda Dervinin malli keskittyy tiedonhankinnan subjektiivisuuteen, Tom D. Wilsonin malli puolestaan on paljon siteerattu tiedonhankinnan yleismalli.

### 3.3 Brenda Dervinin sense-making -teoria

Dervinin sense-making -teorian lähtökohtana on epäjatkuvuus. Asiat ja tilanteet muuttuvat jatkuvasti ja myös ihmisen toiminnalle ja hänen toimintaympäristölleen on ominaista se, että niihin ilmaantuu muutoksia. Dervin (2000, 40 - 41) näkee inhimillisen elämän olevan jatkuvaa kamppailua epätäydellisessä sekä alati muuttuvassa ja kaoottisessa reaali maailmassa. Tämä koskee myös tiedonhankintakäyttäytymistä, jota voidaan kuvailla askeltamiseksi, siirtymiseksi tilanteesta toiseen. Teoria lähtee liikkeelle siitä oletuksesta, että tiedonhankinnassa ja -käytössä on kyse prosessista eikä staattisesta tilasta tai objektista. (Haasio & Savolainen, 2004, 60 -61; Godbold, 2006, 5.) Tiedonhankkijan rooli on aktiivinen. Dervinin teoria painottaa myös subjektiivisuutta. Tietoa hankkiessaan tiedontarvitsija arvioi senhetkisen subjektiivisen tiedontarpeensa. Tällöin tiedon



voidaan sanoa olevan toimijan itsensä luoma konstruktio, ja käsitys tiedon objektiivisuudesta hylätään (Tuominen, 1994, 65). Kun tieto koetaan subjektiivisena, sitä voidaan käyttää moniin eri tarkoituksiin ja hyödyntää usealla eri tavalla.

Yksilö ei ole pelkästään tietoa vastaanottava, vaan aktiivinen ja merkityksiä luova. Sense-making tarkoittaa toiminnan merkityksellistämistä, eli toiminnan tekemistä mielekkääksi itselle. Toiminta voi olla yksilön sisäistä, tajunnallista toimintaa tai vaihtoehtoisesti ulkoista tekemistä, jotka kummatkin auttavat luomaan lisää ymmärrystä joko kohdattua ongelmaa tai omaa itseä kohtaan. Merkityksien luominen auttaa selviytymään alati vaihtuvissa tilanteissa ja toimintaympäristöissä. Tuominen (1994, 65) näkee tämän lähestymistavan siten, että tiedonhankintatutkimuksen polttopiste siirtyy tiedonhankkijan sisäisiin käsityksiin ja tunteisiin sen sijaan, että tutkittaisiin ilmiäytymistä. Tämä lähestymistapa on ottanut vaikutteita erityisesti kognitiivisesta psykologiasta. Sense-making voidaan käsittää kommunikatiiviseksi käyttäytymiseksi, johon tiedonhankinnan ja -etsinnän lisäksi kuuluu myös tiedon luominen, muokkaus ja käyttö. (Haasio & Savolainen, 2004, 60 – 61.)

Sense-making- teoria käsittää tiedon (engl. information) hyvin laajasti ja väljästi. Sen mukaan tietoa on kaikki, mikä auttaa luomaan merkityksiä. Klassinen ”tieto on hyvin perusteltu tosi uskomus” on tämän teorian mukaan liian kapea tulkinta tiedolle; Dervin käsittää tiedoksi myös intuitiiviset näkemykset. Termillä ”sense” Dervin siis tarkoittaa tiedon lisäksi myös intuitioita, mielipiteitä, arvauksia ja arviointeja (Haasio & Savolainen, 2004, 66). Affektiivisilla seikoilla on suuri merkitys yksilön tiedonhankinnassa ja teorian mukaan jokainen arvioi sen, mikä tieto on käyttökelpoisinta hänelle itselleen kyseessä olevassa tilanteessa.

Kuten jo aikaisemmin mainittu, sense making –teorian lähtökohtana on epäjatkuvuus. Toimintaa ja ajattelua kuvaava askeltaminen (step-taking) tiettyssä aika – paikka -kontekstissa. Etenemisessä (eli ko. teorian käsittein askeltamisessa) vastaan tulee jatkuvasti epäjatkuvuuksia, joita Dervin nimittää kuiluiksi. Kuilu on käsitteellinen kuilu, joka kuvastaa yksilön sisäisen maailman ja ulkoisen reaali maailman välistä eroa, josta on selviydyttävä tavalla tai toisella, jotta matka voisi jatkua eteenpäin (Godbold, 2006, 6 - 7).

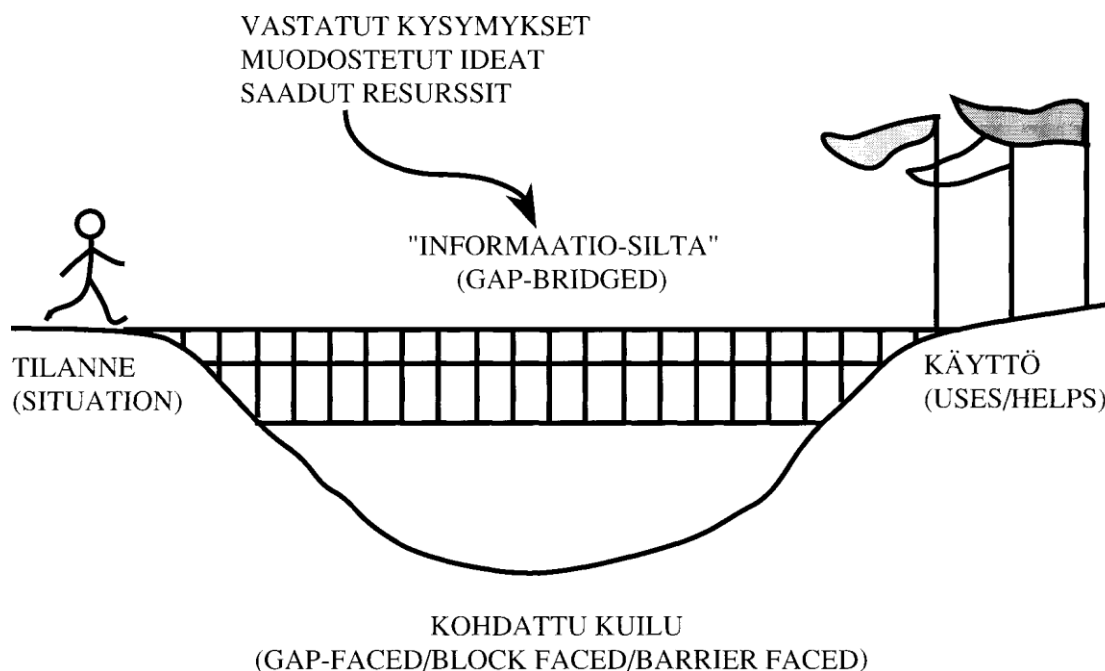
Yleensä kuilut ja esteen ylitetään rutiiniluonteisiksi muuttuneilla toimintatavoilla, jolloin tarvittava tieto saadaan sitä erikseen hankkimatta. Joskus kuitenkin eteen tulee sellaisia ongelmatilanteita, jolloin aiemmin luodut merkitykset eivät ole relevantteja tai joita on mahdoton ratkaista jo olemassa

olevan tietämyksen varassa. Tällöin yksilö joutuu määrittelemään tilanteensa eli ymmärtämään kohtaamansa ongelman. Syntyy tilanne, jossa on kysymyksiä ja niistä aiheutuva tiedontarve eli kognitiivinen aukko. Määriteltyään ongelman yksilön on mahdollista valita sopivimmaksi katsomansa strategia kuilun ylittämiseksi. Yksilön konstruoima selviytymisstrategia toimii siltana kuilun yli, ja kuilun ylitettyään hän voi jälleen jatkaa askeltamistaan, kunnes kohtaa seuraavan kuilun, joka on jälleen ylitettävä.

Godboldin (2006, 7) mukaan kuilun kohtaantotilanteessa yksilö arvioi kuilun merkityksen eli analysoi kuilun ylittämisen vaatiman vaivan ja ylittämisestä saatavan hyödyn. Analyysin jälkeen yksilö päättää, ryhtyykö ylittämään kuilua vai jättääkö kuilun huomiotta. Kuilu voidaan jättää ylittämättä, jos se näyttäytyy liian suurena. Kuilu voidaan tulkita liian suureksi, jos sen ylittämiseen ja saatavaan tietoon liittyy riski. Riski voi olla emotionaalinen, fyysinen tai sosiaalinen. Kuilu voi olla liian suuri myös siksi, että sen ylittäminen vie liian paljon resursseja (esim. aika) tai yksilö ei hahmota, mitä tehdä tai miten toimia päästäkseen kuilun yli. Kuilu voidaan nähdä myös liian pienenä tai mitättömänä, jolloin se jätetään ylittämättä.

Dervinin mukaan sillan rakentaminen kuilun yli on subjektiivinen kokemus – tehtävä, jota toinen ei voi tehdä, vaan se on jokaisen omaa aluetta. Sillan rakentamisessa voi tuki hyödyntää toisilta saatuja aineksia. Tiedontarvitsijan tehtävänä on arvioida, mitkä saaduista aineksista ovat hänen tilanteessaan ja tiedontarpeessaan käyttökelpoisia, ja merkitysten henkilökohtaisuuden vuoksi silta on rakennettava itse (Savolainen, 2010, 104-105).

Etenemistä epäjatkuvuuden maailmassa havainnollistetaan kolmella viestinnällisellä metaforalla. Tilanne (situation) on tiedonhankinnan konteksti – tilanne, jossa yksilö toimii, kunnes jokin pysäyttää askeltamisen. Sitä havainnollistetaan kuilun (gap) kohtaamisen metaforalla. Kolmantena vaiheena on merkitykset (uses/helps), jotka kuvaavat tiedonkäyttöä eli merkityksiä, joita saavutetulla ja hankitulla tiedolla on yksilölle (Tuominen, 1994, 65 -66).



Kuvio 2. Dervinin kuilunkohtaamis-metafora (Dervin, 1992, 68).

Tilanne määritellään hetkeksi, jolloin tiedontarve syntyy. Yksilö kohtaa ongelman, johon hänellä ei ole ratkaisua olemassa olevan tiedon avulla eli aikaisemmat merkitykset eivät enää päde uudessa tilanteessa. Dervinin mukaan ongelmankohtaamistilanne voi olla myös pysähdys (stop), joka liittyy ongelmatilanteeseen. Näitä pysähdyksiä Dervin on nimennyt viisi erilaista:

- päätöksenteko (decision stop), jossa yksilön täytyy päättää, mihin suuntaan jatkaa matkaa. Vaihtoehtoisia suuntia on vähintään kaksi
  - este (barrier stop), jossa jokin este estää yksilöä hankkimasta tarvitsemaansa tietoa
  - umpikuja (spin-out stop), jossa yksilö ei näe tai hahmota tietä tai reittiä, mitä pitkin edetä
  - huuhtoutumistilanne (wash-out stop), jossa etenemistie on huuhtoutunut pois
  - ongelmatilanne (problematic stop), jossa yksilö huomaa joutuneensa tilanteeseen, jossa ei halua olla
- (Dervin, 1992, 61 -84; Haasio & Savolainen, 2004, 62 – 63.)

Kuilulla Dervin tarkoittaa tilanteen luonnetta tai ominaisuutta. Kuilun laidalla yksilön on pakko arvioida omaa tilannettansa ja toimintaansa. Kuilu on jotakin, mistä yksilö ei vielä tiedä riittävästi, mutta haluaa tietää, mitä se on; mikä on keskeyttänyt matkan etenemisen; kuilu voidaan määritellä myös yksilön kognitiiviseksi tilaksi. Kuilu-tilanteessa yksilö esittää Dervinin mukaan kysymyksiä, joita hän nimittää 5W-kysymyksiksi:

-why; miksi tiellä eteneminen on pysähtynyt tai hiljentynyt, miksi olosuhteet ovat sellaiset kuin ne ovat

-when/where; mistä ja milloin yksilö saa apua ongelmaansa

-what; yksilö yrittää hahmottaa vallitsevia olosuhteita

-who; kuka voi auttaa ja kenellä on riittävästi tietoa ja osaamista auttamiseen

-how; kuinka yksilö pääsee etenemään omalla tiellään

(Dervin, 1992, 61 -84, Haasio & Savolainen, 2004, 62 – 63.)

Sillan rakentamisella Dervin tarkoittaa sekä tarvittavan tiedon hankintaa että hankitun tiedon käyttöä. Erityisesti tässä vaiheessa korostuu subjektiivisuus: yksilö rakentaa sillan itselleen ja omien valintojensa mukaisesti. Tämän informaatio sillan rakentamisessa yksilö hyödyntää aikaisempaa kokemustaan ja tietämystään. Sillan rakentamisessa voidaan käyttää apuna muualta saatua apua, mutta silta on jokaisen rakennettava itse ja kerättävä sillan rakentamiseen tarvittavat välineet ja ainekset omien taitojensa ja harkintansa mukaan. Tiedonkäyttö (uses/helps) puolestaan kuvaa kokemuksia sillan yli askeltamisesta sekä vastauksia olemassa olleisiin kysymyksiin. (Tuominen, 1994, 65 – 67.)

Sense making – teoria ei varsinaisesti ole kehikko tiedonhankinnan tutkimiselle, vaan pikemminkin sen painopiste on tiedonkäytössä eli Dervinin termein merkityksien luomisessa. Se kuitenkin kuvaa hyvin tilannetta, jossa selkeästi hahmotetaan tarpeellisen, mutta puuttuvan tiedon olemassaolo. Savolainen (1990, 103) huomauttaa, että Dervinin mallissa lopputuloksena on termi ”helps”, jolla viitataan siihen, kuinka tieto auttaa toiminnan merkityksellistämässä. Tiedonkäytöllä on Dervinin mukaan paljon toimintaa helpottavia ominaisuuksia; se voi edesauttaa asioiden ymmärtämistä tai asioiden suunnittelemista, se voi vaikuttaa motivoivasti tai edesauttaa asioiden ja tilanteen hallinnassa. Tiedonkäyttö voi auttaa epämiellyttävässä tilanteessa, se voi ohjata pois sellaisesta ja auttaa

rentoutumaan. Tiedon avulla on mahdollista saada kontakti toisiin ihmisiin. Huomattava on myös se, että yhtä todennäköisenä vaihtoehtona kuin ”helps” on myös ”hurts”, jolloin tieto saattaa vaikeuttaa ja hankaloittaa yksilön toimintaa.

Dervinin malli on saanut kritiikkiä siitä, että sen lähestymistapa tukeutuu liiaksi yksilöpsykologisten tekijöiden tarkasteluun ja jättää ihmisten vuorovaikutuksena tuottaman merkityksenantoprosessin vähälle huomiolle. Malli ei myöskään varsinaisesti pureudu tiedonhankintaan, vaan pohtii pikemminkin yksilön omia, sisäisiä prosesseja, joilla yksilö hahmottaa ja nimeää omat kognitiiviset aukkonsa ja koettaa löytää niihin sopivat vastaukset joko oman pohdinnan tai ulkopuolisten tietolähteiden avulla. (Savolainen, 1990, 80.)

#### 3.4 Tom D. Wilsonin käsitys tiedonhankinnasta

Wilson käsittää tiedonhankinnan suhteellisen laajasti. Teoriansa ensimmäisen version hän kehitti jo 1980-luvulla, ja sen mukaan tiedonhankintaa eivät määritä pelkästään tiedontarpeiksi kutsuttavat seikat, vaan mukaan otetaan tiedon hankinnan sosiaalisen kontekstin tekijät. Wilson kyseenalaistaa sen, että tiedonhankinnan virittäjänä toimisi pelkästään ”tiedon tarve”. Wilson näkee tiedontarpeen huomattavasti kompleksisempänä kolmen perustarpeen, fysiologisten, affektiivisten ja kognitiivisten tarpeiden yhdistelmä (Wilson, 1999, 252 -253; Haasio & Savolainen, 2004, 70 -72). Fysiologisilla tarpeilla tarkoitetaan esimerkiksi ravinnon tarvetta, affektiivisilla tunnesidonnaisia ja kognitiivisilla tarvetta oppia uusia asioita. Tarpeet esiintyvät läheisessä yhteydessä toisiinsa ja niiden tyydyttämiseen saattaa liittyä tiedonhankintaa.

Mallin mukaan jokaisella on oma, yksilöllisesti määrittynyt ja muotoutunut tarverakenteensa, joissa edellä mainitut perustarpeet tulevat esille eri tavoin ja saattavat muuttua myös tilannekohtaisesti. Wilsonin käsityksen mukaan perustarpeiden tyydyttäminen ja siihen sisältyvä tiedonhankinta on sosiaalisesti määrittynyttä toimintaa, jota ohjaavat yhteisölliset arvot ja normit. Wilson siis liittää tiedontarpeen sosiaaliseen kontekstiin: tiedonhakija on aina osa ympäröivää yhteisöään ja sen vaikutteita, hän ei toimi siitä irrallisena (Savolainen, 2005, 90 – 91). Tiedonhankinta ei kuitenkaan aina onnistu optimaalisesti, vaan sitä voivat hankaloittaa esimerkiksi toimintaympäristö, henkilöiden väliset suhteet ja yksilön omat taidot.

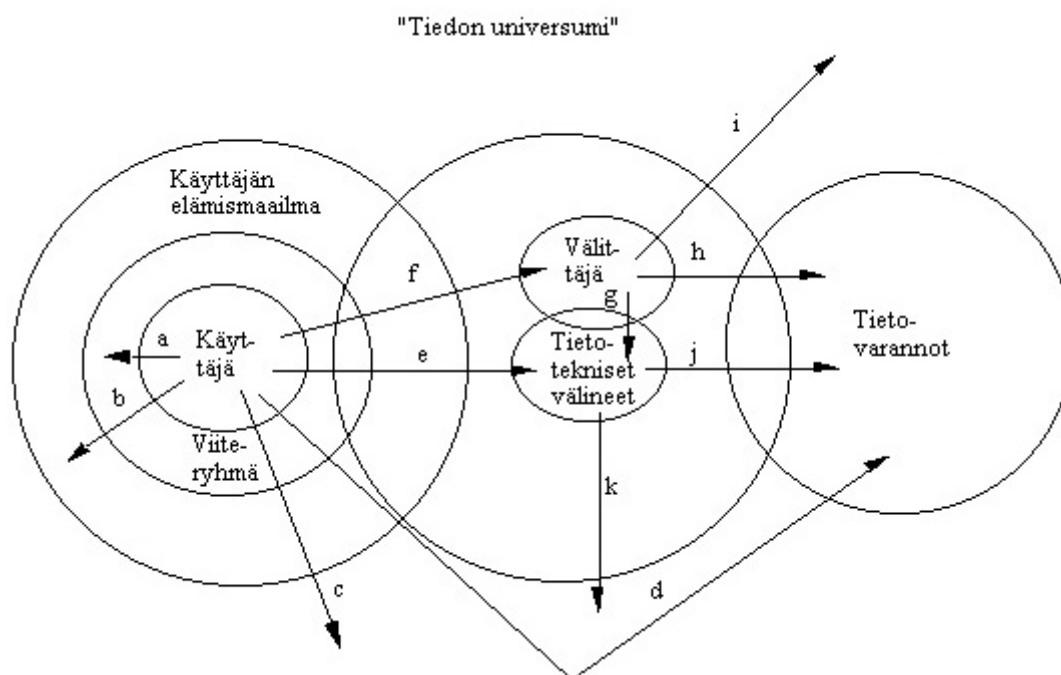
Mallin vahvuutena on pidetty sitä, että se ulottuu tiedonhankintaa mahdollistavien ja rajoittavien tekijöiden vuorovaikutukseen, eikä rajoitu pelkästään tiedonhankintaa määrittävien tekijöiden nimeämiseen. Savolaisen (1990, 78) mukaan tämä oivallus antaa mallille dynaamisen leiman, koska se huomioi yksilön ja yhteisön keskinäisen sidonnaisuuden ja vuorovaikutuksen. Mallissa on kuitenkin huomattava se, että tiedon hankinta voidaan käsittää mielekkääksi toiminnaksi vain siinä sosiaalisessa kontekstissa, missä tiedonhankintaan suuntautuva toiminta tai käyttäytyminen tapahtuu. Savolainen nostaa esille myös sen, onko järkevää tai tarpeellista puhua tiedonhankintakäyttäytymisestä erillisenä toimintona, jos se liitetään näin vahvasti perustarpeita tyydyttävään toimintaan. Lisäksi Savolaisen mukaan Wilsonin perusteet kognitiivisten tarpeiden sisällyttäminen osaksi perustarpeita ovat onttoja.

Tämän mallin yhteydessä Wilson analysoi myös tiedon universumia ja siihen sisältyviä tiedonhankinnan polkuja (information seeking paths). Tiedonhankinnan poluilla hän tarkoittaa sitä, kuinka tiedonhankinta voidaan konkretisoida eli kuinka eri lähteitä ja kanavia hyödynnetään. Tämä toiminta kontekstoituu elämismaailmaan, jolloin kokemusten kokonaisuus sekä olemassa oleva ympäristö viiteryhmineen vaikuttaa siihen, kuinka yksilö sekä hankkii että käyttää tietoa. Toinen merkittävä tekijä on välittäjä, jota hyväksikäyttäen päästään kiinni kolmanteen tekijään eli tietovarantoihin. (Wilson, 2005, 31 -32.)

Wilson (ks. esim. Haasio & Savolainen, 2004, 73) erottaa neljä eri polkua, jota yksilö voi tiedonhankinnassaan hyödyntää. Polut kuvaavat sitä, kuinka tiedonhankinta konkretisoituu eri lähteiden ja kanavien valintaan ja käyttöön. Poluilla ei ole arvojärjestystä ja niiden käyttäminen on tapauskohtaista. A-luokan poluissa (kuviossa 3 nuolet a, b, c ja d) yksilö etsii tietoa itsenäisesti, ilman tiedonvälittäjien apua. Tiedonlähteinä hän voi käyttää esimerkiksi työtovereita, asiakkaita tai konsultteja. B-luokan poluissa (kuviossa 3 nuolet e ja f) yksilö hyödyntää tietojärjestelmiä itse, esimerkiksi kirjastoa. C-luokan poluissa (kuviossa 3 nuolet g, h ja i) tiedonvälittäjä, kuten esimerkiksi kirjastonhoitaja, suorittaa tiedonhankinnan yksilön toimeksiannosta. D-luokan poluissa (kuviossa 4 nuolet j ja k) yksilö on itse aktiivinen ja hyödyntää erilaisia tietoteknisiä järjestelmiä.

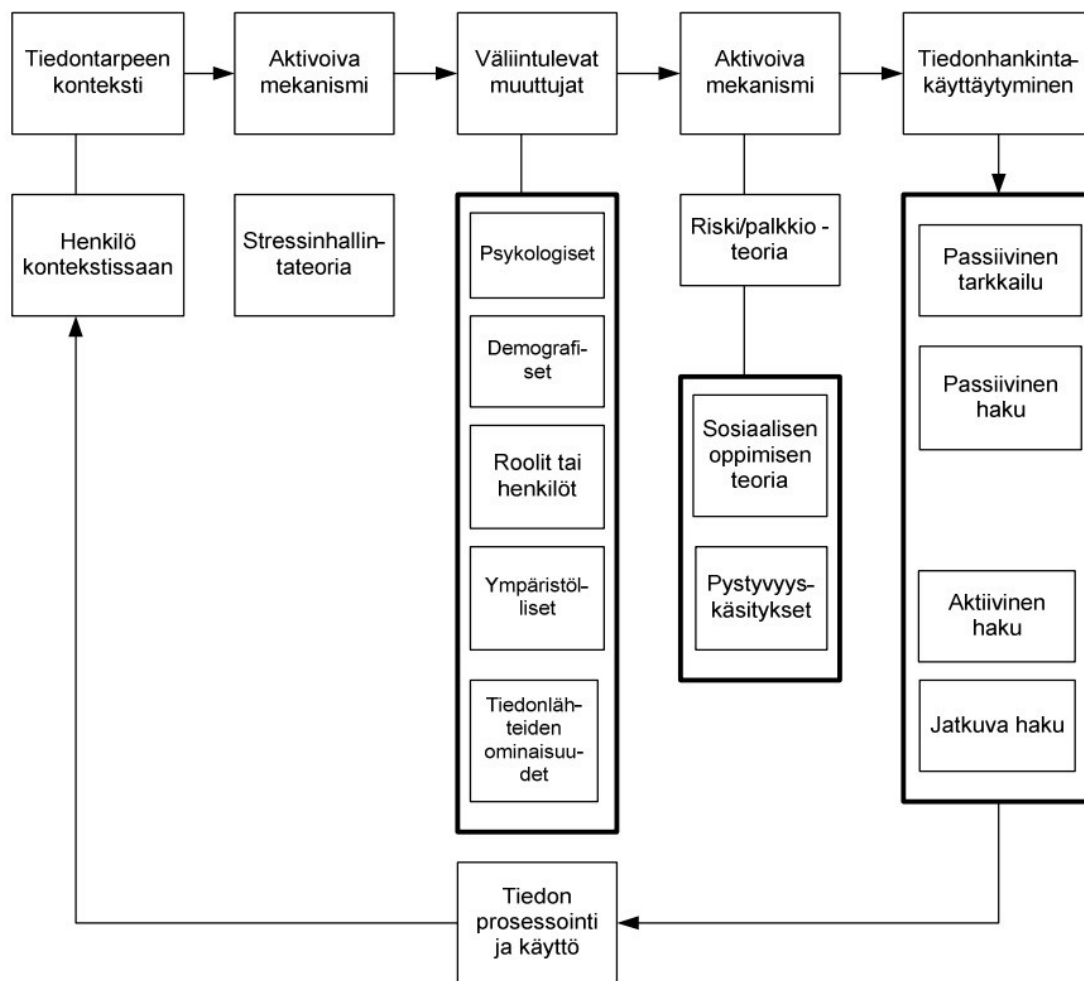
Wilsonin jäsenitys osoittaa sen, että tiedonhankinnassa voi käyttää hyvinkin monenlaisia kanavia ja lähteitä (Haasio & Savolainen, 2004, 73 -74). Wilsonin (1997, 564 – 565) mukaan on tiedostettava se, että tiedonhankintaprosessi voi sisältää erilaisia elementtejä monesta polusta. Tiedonhankinnan polut muodostuvat ja toteutuvat kahdessa rinnakkaisessa ”todellisuudessa”; yksilön omassa

elämismaailmassa sekä koko tiedon universumissa. Termi elämismaailma viittaa yksilön jokapäiväiseen ympäristöön, jossa tietoa hankitaan ja käytetään, kuten esimerkiksi työympäristö. Tiedon universumilla Wilson tarkoittaa eri tietovarantojen kokonaisuutta. Tähän kuuluvat ns. tiedon kantajat, jotka itsessään sisältävät tietoa sekä tiedonvälittäjät.



Kuvio 3. Wilsonin tiedon universumi ja tiedonhankinnan polut (Wilson, 1981, 6).

Wilson laajensi malliaan 1990-luvulla. Merkittävä ero edelliseen ajatusmaailmaan on se, että Wilson uudessa mallissaan hyväksyy tiedontarpeen käsitteen sen sijaan, että tiedonhankinnassa olisi kyse pelkästään perustarpeiden tyydyttämisestä. Mallia voi myös hyödyntää työn ja ammatillisen tiedonhankinnan ulkopuolella. Uusi versio kuvaa pikemminkin ”tiedollista käyttäytymistä” kuin tiedonhankintaa. Näin ollen se ei tarkastele tiedonhankinnan prosesseja, joten huomioituna on myös passiivinen ja ennalta suunnittelematon tiedonhankinta. Aikaisempaan verrattuna Wilson on lisännyt malliinsa enemmän komponentteja. Myös tiedollinen käyttäytyminen käsitetään syklisenä prosessina. Tiedonhankinnan esteet on esitetty implisiittisesti, ja ne on sisällytetty erilaisiin väliin tuleviin muuttujiin. (Wilson, 1999, 256 – 257; Wilson, 2000, 53.)



Kuvio 4. Informaatiokäyttämisen uudistettu malli (Wilson 1997, 569).

Mallissa tarkastellaan tietoa tarvitsevaa yksilöä tietyssä kontekstissa. Mallin mukaan stressinhallintatilanne on tiedonhankintaa edesauttava ja aikaansaava tekijä. Yksilö saattaa tuntea tiedollista epävarmuutta, minkä seurauksena hän tuntee tarvetta selvittää asiaa eli hankkia tietoa.

Tiedontarve sinällään ei kuitenkaan välttämättä johda tiedonhankintaan, vaan todennäköisyyttä ja intensiivisyyttä selittävät useat väliin tulevat muuttujat. Ne voivat joko edistää tai estää tiedonhankintaa. Kuten kuviosta 4 ilmenee, muuttujat voivat olla psykologisia, demografisia, roolisidonnaisia, ihmistenvälisiä ja ne voivat olla riippuvaisia ympäristöstä tai tiedonlähteistä. Psykologisia tekijöitä voivat olla asiaan liittyvät henkilökohtaiset tunteet ja tuntemukset, demografisia tekijöitä ovat vaikkapa ikä ja sukupuoli. Rooliin liittyvät asenteet ja sosiaaliin tekijöihin muiden ihmisten läsnäolo. Ympäristöllisiin tekijöihin voidaan lukea mm. taloudelliset,



ajalliset ja kulttuuriset tekijät, tiedonlähteeseen liittyvät sen saatavuus ja luotettavuus. (Wilson, 1997, 41 – 45.)

Kuviossa 4 näkyvä riski-palkkio -teoria nimeää muitakin tekijöitä, jotka aktivoivat tai estävät tiedonhankintaa. Teoria viittaa tiedonhankinnan kustannusten ja hyötyjen keskinäiseen suhteeseen silloin, kun harkitaan vaihtoehtoisten tiedonlähteiden puoleen kääntymistä. Jos tiedonlähde on helposti tavoitettava ja siitä saatava hyöty koetaan suuremmaksi kuin tiedonhankinnasta aiheutunut vaiva, on hyvin todennäköistä, että tiedonlähdetä käytetään verrattuna tilanteeseen, jossa tiedonhankinta aiheuttaa paljon vaivaa eikä tiedonlähteen käyttämisestä ole odotettavissa riittävää tulosta (Haasio & Savolainen, 2004, 76). Tiedonlähteen valinta voi johtaa myös vaikeaan ja ristiriitaiseen tilanteeseen. Etukäteen voi olla tiedossa, että lähteen käyttäminen vaatii paljon ponnisteluja, mutta on odotettavissa, että siitä on paljon hyötyä. Tiedonhankkijan on siis pohdittava, ryhtyykö hän vaivalloiseen tiedonhankintaan. Näissä tapauksissa tiedonhankintaan ryhtymisen ratkaisee usein tehtävän tärkeys tai käytettävissä oleva aika. Toisaalta tiedonhankinta voi olla hyvinkin yksinkertaista, mutta siitä saatava hyöty vähäinen (Wilson, 1997, 46).

Tässä yhteydessä Wilson nostaa esille myös pystyvyyden käsitteen. Pystyvyydellä Wilson tarkoittaa yksilön omaa käsitystä siitä, onko yksilöllä itsellään riittävästi taitoja suorittaa tarvittava tiedonhankinta havaitsemistaan esteistä huolimatta. Jos omiin kykyihin ei luoteta riittävästi, tiedonhankinnasta luovutaan helposti (Savolainen, 2010, 97). Pystyvyyden käsite on osa sosiaalisen oppimisen teoriaa. Sen mukaan käyttäytyminen on opittu tapa, ja siten se voi myös muuttua (Haasio & Savolainen, 2004, 76).

Heinström (2010, 123 – 132) on tutkinut itseluottamuksen ja pystyvyyden käsitteitä suhteessa informaatiokäyttäytymiseen. Itseluottamuksella Heinström tarkoittaa luottamusta omiin kykyihin yleisellä tasolla. Pystyvyys on puolestaan kontekstisidonnaista ja perustuu aikaisempiin kokemuksiin. Yksilön omat käsityksen pystyvyydestä eivät välttämättä ole realistisia. Pystyvyyden käsite operoi tunnetasolla, jolloin aikaisemmat onnistumisen kokemukset ja tuntemukset voivat auttaa suoriutumaan tehtävistä, joista selviytyminen ei välttämättä muutoin olisi todennäköistä. Yksilön informaatiokäyttäytymisessä tämä voi ilmentyä niin, että yksilö käyttää tietoa välineenä tilanteen ymmärtämisessä, kontrolloinnissa ja hallinnassa. Luottamus omaan pystyvyyteen auttaa ongelmanratkaisussa, ja ongelmanratkaisu puolestaan edellyttää aktiivista tiedonhankintaa. Itseensä ja omaan pystyvyyteensä luottava yksilö yleensä selviytyy tiedonhankinnasta, ja tämä puolestaan auttaa taas selviytymään uudessa ja ennalta tuntemattomassa tilanteessa. Pystyvyyden tuntemukset

eivät Heinströmin mukaan ole pysyviä. Onnistuminen jossakin alun perin vaikealta tuntuneessa tiedonhankintatilanteessa voi antaa pystyvyyden tuntemuksia seuraavan vaikean ja ennalta-arvaamattoman tilanteen hallinnassa.

Wilsonin uudistetun mallin mukaan tiedonhankintakäyttäytyminen voi ilmentyä neljällä eri tavalla. Passiivisella tarkkailulla Wilson tarkoittaa tilannetta, jossa henkilö vastaanottaa tietoa tilanteissa, joissa sitä on sattumalta tarjolla. Passiivinen haku puolestaan on kyseessä silloin, kun aktiivisesti etsitään tietoa jostakin tietyistä aiheista, mutta sattumalta törmätään jonkin muuhun itseä kiinnostavaan tai hyödylliseen tietoon. Aktiivisessa haussa tietoa hankintaan jostakin tietyistä aihealueista suunnitelmallisesti ja systemaattisesti käyttäen hyväksi useita erilaisia lähteitä. Tiedonhankinnan tavoitteena on luonnollisesti saada itselle käyttökelpoista ja hyödyllistä tietoa. Jatkuvassa haussa on kyse ympäristön jokapäiväisestä seuraamisesta. (Savolainen, 2010, 97 – 98.)

Wilsonin mallia pidetään erityisen kompleksisena, koska se pyrkii selittämään tiedonhankintaa monesta näkökulmasta. Malli pyrkii ymmärtämään ihmisten erilaisuuden tiedonhankkijoina sekä huomioimaan eri informaatiolähteiden käytön helppouden ja saatavuuden. (Case & Given, 2016, 163)

### 3.5 Tiedonhankinnan esteet Savolaisen mukaan

Wilsonin mallissa (kuviot 4) on kuvattuna tekijöitä, jotka voivat estää tai edistää tiedonhankintaa. Savolainen puolestaan (2015, 2016A, 2016B) on analysoinut tiedonhankinnan esteistä tehtyjä tutkimuksia vuosilta 1965 – 2014. Hänen mukaansa informaatiokäyttäytymisen ja tiedonhankinnan tutkimuksesta puuttuu holistinen näkemys tiedonhankinnan esteistä ja niiden vaikutuksista. Savolaisen mukaan esteet voidaan kuitenkin määritellä fyysisesti olemassa oleviksi tai immateriaalisiksi tekijöiksi, jotka vaikeuttavat, hidastavat tai estävät pääsyä tiedon luo (2015, 613). Tutkimuksissa esille tulleet tiedonhankinnan esteet Savolainen jakaa ulkoisiin ja sisäisiin esteisiin. Ulkoiset esteet sijaitsevat tiedonhankkijan ulkopuolella ja sieltä vaikuttavat tiedonhankintaan. Ulkoiset esteet hän jaottelee spatiaalisiin (esimerkiksi pitkä matka tiedonlähteelle), ajallisiin (rajallinen aika tiedonhankinnalle esim. määräajan takia) ja sosio-kulttuurisiin esteisiin. Sisäiset esteet tulevat tiedonhankkijasta itsestään. Nämä esteet Savolainen jaottelee kognitiivisiin ja affektiivisiin esteisiin. (Savolainen, 2016B)

### 3.5.1 Ulkoiset esteet

Ulkoista esteistä Savolainen keskittyy tulkitsemaan sosio-kulttuurisia esteitä ja jättää avaamatta tarkemmin spatiaalisten ja ajallisten esteiden sisältöä. Sosio-kulttuuriset esteet ovat Savolaisen mukaan jollakin tapaa keinotekoisia ja esiintyvät silloin, kun yksilö kyseenalaistaa tai ylittää sovitun ja sovinnaisen käyttäytymisen rajat. Ne voidaan hänen näkemyksensä mukaan jakaa kuuteen alalajiin. (Savolainen, 2016A, 52.)

Kielelliset esteet liittyvät kielitaidon puuttumiseen tai puutteellisuuteen. Puutteellinen kielitaito rajaa käytettävissä olevia tiedonhankinnan kanavia ja vaikuttaa siten tiedonhankintaa estävästi. Kielellinen este voi olla todellinen kielitaidon puute tai yksilön itsensä kokema kyvykkyyden puute. (Savolainen, 2016A, 53.)

Sosiaalinen stigma vaikeuttaa tiedonhankintaa erityisesti silloin, kun tietoa pitäisi kysyä muilta ihmisiltä. Stigman kantajat ovat muiden ihmisten silmissä epäluotettavia ja epäilyttäviä, jolloin stigman kantajat tuntevat itsensä ulkopuolisiksi. Kulttuurinen tabu voi nousta esimerkiksi jostakin yksilöön liittyvästä ominaisuudesta tai vaikka sairaudesta, jolloin tämä henkilö myös jää yhteisön ulkopuolelle. (Savolainen, 2016A, 54.)

Ns. ”pieni maailma” voi hankaloittaa tiedonhankintaa. Pieni maailma on Chatmanin termi informaatioköyhälle elämänpäiville. Chatmanin mukaan pienessä maailmassa elävillä on informaatiotarpeita, mutta he hankkivat tarvitsemansa informaation lähinnä lähipiiristään (Chatman, 1991, 438). ”Pienen maailman” Savolainen määrittelee tässä yhteydessä rajatuksi, pieneksi yhteisöksi (esimerkiksi vankila tai uskonnollinen yhteisö), jossa on tietyt tiukasti määritellyt sosiaaliset normit ja tavat. Yhteisö voi tarkasti määrittää, mitkä tiedonhankinnan kanavat ovat sallittuja. Yhteisön jäsenet eivät myöskään halua ottaa riskiä etsimällä ”kiellettyä” tietoa, koska se voi vaarantaa yksilön aseman omassa yhteisössään. (Savolainen, 2016A, 53 – 54.)

Institutionaalisilla esteillä Savolainen tarkoittaa yhteiskunnassa yleisesti hyväksytyjä käyttäytymisen tapoja ja tottumuksia sekä julkishallinnon organisaatioita ja palveluita, jotka voivat vaikeuttaa tiedonhankintaa. Julkiset organisaatiot voivat olla vaikeasti lähestyttäviä ja byrokraattisia, jolloin ne hidastavat tai jopa kokonaan estävät tiedonhankintaa. Esimerkkinä vaikeasti lähestyttävästä julkishallinnosta on byrokraattinen ja kompleksinen kieli, jonka ymmärtäminen voi olla hankalaa. Institutionaalinen este voi olla myös vaikeasti lähestyttävä henkilökunta esimerkiksi verovirastossa.

Tiedonhankintaa estäväksi tekijäksi luetaan myös riittävän aineiston puuttuminen kirjastoissa. (Savolainen, 2016A, 55.)

Organisaatio poikkeaa instituutioista siten, että organisaatio on pikemminkin yksityinen kuin julkinen tai ainakin suljetumpi yhteisö. Savolaisen mukaan organisaatio pyrkii suunniteltuun, koordinoituun ja määrätietoiseen yhteistyöhön, jonka tarkoituksena on saavuttaa yhteisesti määritelty tulos. Tiedonhankinnan esteinä organisaatioissa ovat hierarkia, keskinäinen kilpailu, epäluottamus, kapeat toimenkuvat sekä rajoitettu pääsy tiedonlähteille. (Savolainen, 2016A, 55 – 56.)

Sekä taloudellisen että sosiaalisen pääoman puute voivat estää tiedonhankintaa. Taloudellisen pääoman puute voi vaikuttaa tiedonhankintaan rajaamalla käytettävissä olevia tiedonhankinnan kanavia. Matka tiedonlähteelle voi olla liian kallis tai tietokoneen ja internetin hankkiminen liian suuri kustannus. Sosiaalisesti rajoittunut voi puolestaan elää aiemmin mainitussa ”pienessä maailmassa” tai sosiaaliset taidot ovat muuten vähäiset. Tällöin muiden ihmisten käyttäminen tiedonlähteinä tuottaa vaikeuksia. (Savolainen, 2016A, 56.)

### 3.5.2 Sisäiset esteet

Kognitiiviset esteet ovat Savolaisen mukaan ratkaisevassa asemassa kun tiedontarvitsija yksilö, valitsee ja lähestyy tiedonhankinnan kanavia. Kognitiiviset esteet vaikuttavat pääasiassa negatiivisesti tiedonhankintaan, mutta niillä voi olla myös positiivinen vaikutus, jos yksilö kykenee hahmottamaan itselleen sopivat ja tarpeeksi hyvät ja riittävät tietolähteet. (Savolainen, 2015, 613.)

Kognitiiviset esteet Savolainen jakaa kahteen eri kategoriaan: haluttomuus tunnistaa tiedontarvetta ja kyvyttömyys artikuloida tiedontarve. Toisena kategoriana ovat tiedonlähteen valitsemiseen ja lähestymiseen liittyvät esteet, joita ovat tietämättömyys tiedonhankinnan kanavista, huono itsetunto, huono tiedonhankintataidot sekä avuttomuus ja kyvyttömyys hallita informaatiotulvaa. (Savolainen, 2015, 614.)

Kyvyttömyys tunnistaa tiedontarve nähdään ongelmana tai mieltä askarruttavana asiana, jota ei osata tulkita tiedontarpeeksi siten, että tieto auttaisi asiasta selviämiseen (esim. terveyteen tai sairauteen liittyvä asia). Ihmisillä on usein tarve uskoa oman toimintansa johdonmukaisuuteen. Tieto asiasta

voisi kuitenkin osoittaa omat ajatukset virheellisiksi. Tiedontarpeen artikulointi liittyy siihen, että vaikka tiedontarve tunnistettaisiinkin, tarvetta kuvaavien, sopivien sanojen löytäminen voi olla mahdotonta. Omaa terveyttä kuvaavien sanojen esittäminen terveydenhuollon ammattilaisille voi olla hankalaa. Kirjastosta tai tietokannasta ei välttämättä löydy tarvittavaa tietoa, koska ongelmaa tai tiedontarvetta ei osata kuvailla. (Savolainen, 2015, 616.)

Kognitiiviseksi este voidaan lukea myös silloin, kun yksilöllä ei ole riittävästi tietoa relevanteista tiedonlähteistä. Tällöin yksilö ei hahmota sitä, mistä tai keneltä tietoa lähdetään etsimään tai vaihtoehtoisesti tiedontarve ja tiedonlähde eivät kohta. Puutteelliset tai huonot tiedonhankintataidot voivat johtaa siihen, että tyydytään googlaamaan tai päädytään muuhun helpolta tuntuvaan tiedonhankintaan. Saadun tiedon laatu ei välttämättä ole riittävä tai relevantti, mutta siihen tyydytään, koska muutakaan ei osata hakea. (Savolainen, 2015, 617.)

Tiedonhankinta voi vaikeutua silloinkin, kun yksilöllä ei ole riittävästi itsetuntoa tai uskoa omiin kykyihinsä tiedonhankkijana. Esteeksi voi muodostua se, että tiedonlähde on hankala saavuttaa tai se, että tiedonhankinta ei onnistu, jolloin tietoa ei välttämättä yritetä hankkia ollenkaan. Tässäkin tapauksessa tyydytään riittämättömään tietoon, koska omalta mukavuusalueelta ei tarvitse poistua. Kognitiivinen tiedonhankinnan este on kyseessä myös silloin, kun yritetään hallita informaatiotulvaa. Tiedonhankinnan tuloksia on liikaa, jolloin kaiken tiedon läpikäyminen ja analysointi on liian suuri haaste. (Savolainen, 2015, 617 - 619.)

Affektiiviset esteet Savolainen jakaa kolmeen: riski siitä, että tieto on ei-toivottua, tiedolla on liian suuri ”psykykinen hinta” ja pelko siitä, että tiedonlähteiden käyttö on vaikeaa. Ei-toivottua tietoa vältellään tarkoituksellisesti, koska riski siitä, että tieto paljastaa liikaa, on liian suuri. Savolainen tulkitsee tämän itsesuojeluksi. Ihmisten välisessä kanssakäymisessä on riski, että paljastaa tietämättömyytensä ja epäpätevyytensä. Paljastumiseen liittyvä tieto on tällöin liian kallista, koska se voi johtaa siihen, että menettää toisten kunnioituksen ja arvostuksen. Tiedonlähteiden käyttö voidaan kokea liian hankalaksi, varsinkin jos taustalla on aikaisempia epäonnistumisen kokemuksia. Tiedonhankinta voi myös viedä liikaa aikaa. Negatiiviset tunteet kuten ahdistus, pelko ja turhautuminen liittyvät näihin kaikkiin tiedonhankinnan esteisiin. Tunteet voivat rajoittaa tiedonhankintaa tai aiheuttaa tiedonhankinnan lopettamisen ennen aikaisesti. (Savolainen, 2016B.)

Savolaisen tutkimassa kirjallisuudessa tiedonhankinnan esteitä on käyty läpi laajasti, mutta huomattavaa on, että tiedonhankkijan omia fyysisiä esteitä ei tuoda esille lainkaan. Vaikuttaa siltä,

että on olemassa perusolettamus, jossa tiedontarvitsijan aistimaailma on normaali. Tutkitut tiedonhankinnan esteet, silloin kun ne ovat yksilössä itsessään, ovat ”pään sisässä”, eivätkä niissä aisteissa – näkö ja kuulo - joiden kautta tieto saadaan. Asla ja Williamson (2009, 2015) ovat tutkineet informaatiokäyttäytymistä ns. neljännellä iällä. Neljännellä iällä he tarkoittavat omien sanojensa mukaan ”viimeistä jaksoa” elämässä, jolloin ollaan jo riippuvaisia toisista korkeasta iästä, mahdollisista sairauksista ja hauraudesta johtuen. Tutkimuksissaan he mainitsevat, että aistien heikkeneminen voi vaikuttaa tiedonhankintaan ja -saantiin, mutta eivät kuitenkaan tuo esille sitä, miten tämä ilmenee. (Savolainen, 2016B.)

### 3.6 Yhteenveto

Tiedonhankinta perustuu pääasiallisesti näkö- ja kuuloaistien käyttöön. Kun tiedonhankinnan toinen aisti, kuulo ei ole normaaliksi määritellyllä tasolla, tiedonhankinta auttamatta vaikeutuu tai ainakin muuttuu erilaiseksi, kun luottamus kuulon avulla saatuun tietoon tuntuu epävarmalta. Vaikeuden aste riippuu luonnollisesti siitä, minkälainen kuulovamma on.

Tiedonhankintaa estävä kuulovamma voi olla itsearviointin kautta todettu vaikeus kuulemisessa, esimerkiksi puheen erottaminen taustahälystä. Tällöin kuuloon perustuva tiedonhankinta rauhallisessa ympäristössä on ainakin jossakin määrin mahdollista. Tilanne on toinen, jos kuuloaistin avulla tietoa ei kyetä hankkimaan lainkaan. Huonokuuloinen tiedontarvitsija joutuu pohtimaan tiedon arvoa ja sitä kautta miettimään, kuinka paljon vaivaa hän on valmis näkemään saadakseen tarvitsemansa tiedon.

Kuulovamma on näkymätön, joten ympärillä olevat ihmiset eivät välttämättä huomaa tai tiedä, että joku kuulee muita huonommin. Siitä huolimatta, että huonokuuloisuus ja kuulovammat ovat lisääntymässä, kuulovamma on vielä vamma, jota ei haluta välttämättä tuoda julki. Huonosti kuuleva on helposti leimattavissa tyhmäksi, koska puhuttua viestiä ei ole ymmärretty. Tällöin korostuvat huonokuuloisen kyvykkyys ja halu tiedonhankinnassa. Savolaisen elämänhallinnan termein kuulovammainen joutuu muokkaamaan omaa tiedonhankintaansa, koska terveydentila eli tässä tapauksessa huonontunut kuulo vaikuttaa ongelmanratkaisutoimintaan muuttamalla käytettävissä olevia tiedonlähteitä ja kanavia. Tiedonhankintaan vaikuttavat myös huonokuuloisen omat

tottumukset, elämänhallinnan tyyli ja aikaisemmat kokemukset joko onnistuneista tai epäonnistuneista tiedonhankinnan tavoista.

Kuulovammaisten ja huonokuuloisten tiedonhankinnasta ei ole tutkimuksia, mutta oletettavasti ainakin tiedonhankinnan kanavat painottuvat eri tavalla kuin normaalisti kuulevilla, kun kaikkia olemassa olevia tiedonhankinnan kanavia ei ole mahdollista hyödyntää. Tutkimusten perusteella ihmisille luontaisin tapa hankkia tietoa on pyrkiä saamaan sitä vähimmällä mahdollisella vaivalla eli kysyä henkilölähteiltä, ja tämä tapa perustuu pitkälti kuuloaistiin. Samoin tietoon sattumalta törmääminen tai passiivinen tiedonhaku, esimerkiksi bussissa vahingossa kuultu keskustelu, on huonokuuloisella epätodennäköisempää. Jäljelle jäävät näköaistiin perustuvat tiedonhankinnan kanavat, itsenäinen tiedonhankinta sekä tietoteknisten välineiden hyödyntäminen. Merkittävässä roolissa ovat luonnollisesti ympäristölliset tekijät, jotka voivat joko estää tai edistää tiedonhankintaa.

## 4 TUTKIMUSMENETELMÄ JA -AINEISTO

### 4.1 Laadullinen tutkimus

Laadullisen tutkimuksen tarkoituksena on jonkin ilmiön kuvaaminen, syvälinen ymmärtäminen ja tulkinta (Kananen, 2008, 24). Tutkija on kiinnostunut merkityksistä; kuinka ihmiset näkevät ja kokevat maailman. Laadullisessa tutkimuksessa yksilöä korostetaan oman elämismaailmansa kokijana ja havainnoitsijana. Yksilön havainnot, kokemukset ja toiminnot ovat kiinteässä yhteydessä aikaan, paikkaan ja tilanteisiin (Ronkainen ym., 2011, 82). Tutkimuksessa esiintyvät muuttujat ovat yleensä monimutkaisia, toisiinsa kytkeytyviä ja vaikeasti mitattavia. Tutkijan rooli on ymmärtää ja tulkita. Tuomen ja Sarajärven (2009, 87 – 88) mukaan laadullisessa tutkimuksessa tutkittavien tieto ja omat kokemukset ovat tärkeämpiä kuin aineiston koko eli tutkittavien määrä. Kvalitatiivisella tutkimuksella ei siis pyritä kvantitatiivisen tutkimuksen tapaan yleistykseen, vaan sen avulla mahdollistetaan ilmiön rikas ja syvälinen kuvaaminen ja selittäminen.

Monissa oppaissa (ks. esim. Ronkainen ym., 2011, 82; Kiviniemi, 2015, 80) olennaiseksi laadullisen tutkimuksen erityispiirteeksi kuvataan se, että tutkimusongelma asetetaan tarkoituksellisen väljästi. Laadullinen tutkimus on siis joustavaa vuoropuhelua tutkimusongelman ja tutkimusprosessin kesken; tutkimusongelmien vakiintuminen on osa tuloksia. Tutkimus on samalla tutkijan oppimiskokemus.

Itse ymmärrän tämän niin, että inhimillistä elämää tutkittaessa nousee esiin teemoja, joita tutkimusongelmaa asetettaessa ei ole osattu vielä kytkeä osaksi tutkittavaa ilmiötä.

Tutkijan tulisi tuntea tutkimansa aihe hyvin. Paras tapa tutustua aiheeseen on elää sen kanssa. Tässä piilee kuitenkin sudenkuoppa: tutkimusaiheeseen ei välttämättä osata suhtautua riittävän objektiivisesti ja tutkimuksessa esiin tulleita asioita reflektoidaan omien kokemusten kautta. Toisaalta tutkittavan ilmiön henkilökohtainen tunteminen saattaa antaa työlle sellaisen ulottuvuuden, jota muuten ei olisi mahdollista saavuttaa.

## 4.2 Teemahaastattelu

Kanasen (2010, 48) mukaan laadullisen tutkimuksen kolme tärkeintä tiedonkeruumenetelmää ovat havainnointi, teemahaastattelu ja erilaiset dokumentit. Käytettävä menetelmä riippuu tutkittavasta ilmiöstä, sen ominaisuuksista ja halutun tiedon tarkkuudesta ja autenttisuudesta. Tutkimushaastattelut on perinteisesti jaettu kysymysten sitovuuden mukaan strukturoituihin eli standardoituihin ja strukturoimattomiin eli standardoimattomiin haastatteluihin. Strukturoinnilla tässä yhteydessä tarkoitetaan yleisesti sitä, kuinka tarkkaan kysymykset on etukäteen muotoiltu ja kuinka haastattelija ohjaa tilannetta (Eskola, Lähti & Vastamäki, 2018, 29).

Strukturoidun haastattelun ääripää on lomakehaastattelu, jossa on valmiit kysymykset sekä vastausvaihtoehdot, jotka esitetään kaikille haastateltaville samassa järjestyksessä ja samanlaisina. Tällä pyritään siihen, että haastattelijan omat käsitykset ja mielipiteet eivät vaikuta haastateltavan vastauksiin. Puolistrukturoidussa haastattelussa eli teemahaastattelussa haastateltavien kanssa käydään läpi samat teemat ja aihepiirit, mutta kysymysten järjestys ja muoto voivat vaihdella. Teemahaastattelua kutsutaan myös puolistrukturoiduksi haastatteluksi, koska se sijoittuu kokonaan strukturoidun ja täysin strukturoimattoman haastattelun välimaastoon (Hirsjärvi & Hurme, 2008, 47). Strukturoimaton haastattelu puolestaan käydään haastateltavan ehdoilla. Se muistuttaa pikemminkin vapaata keskustelua kuin haastattelua. Sekä haastateltava että haastateltu voivat kumpikin nostaa esille uusia keskustelunaiheita ja kuljettaa keskustelua haluamaansa suuntaan.

Vaikka tutkimushaastattelujen voidaan nähdä muodostavan eräänlaisen jatkumon täysin strukturoidusta täysin strukturoimattomaan, ei jako käytännössä kuitenkaan ole täysin selvä. Kyse on



kuitenkin ihmisten vuorovaikutuksesta ja keskustelusta, jolloin kummankin osapuolen voidaan nähdä olevan haastattelutilanteessa aktiivisia tiedontuottajia. Jokainen haastattelutilanne myös muodostuu omanlaisekseen riippuen mm. siitä, minkälaiseksi haastattelijan ja haastateltavan vuorovaikutus muodostuu ja kuinka heidän keskinäinen kommunikointinsa onnistuu. Tutkimushaastattelussa on kuitenkin aina huomioitava se, että haastattelijalla on tiedon intressi, jonka pohjalta hän pyrkii ohjaamaan keskustelua, tekemään kysymyksiä ja aloitteita tutkimuksen kannalta tärkeiden teemojen käsittelemiseksi. Haastateltavan rooli on vastata tähän tiedon intressiin. Näin ollen kummallakin osapuolella on oma roolinsa tiedon tuottamisen näkökulmasta. Tiedon tuottaminen on se tekijä, mikä erottaa tutkimushaastattelun ns. tavallisesta vapaasta keskustelusta.

Teemahaastattelu on Eskolan ja Vastamäen (2015, 27) mukaan Suomen suosituin tapa kerätä aineistoa. Perustelu tälle on heidän mukaansa suhteellisen selvä: ”kun halutaan tietää mitä joku ajattelee jostakin asiasta, kaikkein yksinkertaisinta on tietenkin kysyä sitä häneltä”. Teemahaastattelun katsotaan olevan keskustelu tutkijan ja tutkittavan välillä. Haastattelun etuna kyselymenetelmään verrattuna pidetään esimerkiksi sitä, että haastattelutilanteessa on mahdollista oikaista väärinkäsityksiä, selventää ilmaisuja; todentaa se, että haastateltava on ymmärtänyt kysymykset oikein (Tuomi & Sarajärvi, 2009, 75). Teemahaastattelua voidaan siis kuvata myös vuorovaikutteiseksi keskusteluksi, jota haastattelija ja haastateltava, mahdollisesti molemmat tutkittavan ilmiön itse kokeneina, pohtivat. Samalla on kuitenkin huomattava haastattelun erityispiirteet: haastattelu ei ole spontaani eikä tasavertainen keskustelu, vaan se tapahtuu haastattelijan aloitteesta ja pyrkimyksenä on tiedonkeruu. (Eskola, Lähti & Vastamäki, 2018, 28)

Teemahaastattelussa haastateltavat yksilöt valitaan siten, että tutkittava ilmiö koskettaa heitä. Kanasen mukaan teemahaastattelun idea on siinä, että pyritään ”sipulinkuorimistekniikalla” paljastamaan ilmiön ydin. Kysymyksenasettelun avulla kuoritaan kerros kerrokselta, jolloin toivottavasti päästään kiinni ilmiön sisimpään kerrokseen. Käytännössä tämä tapahtuu niin, että haastattelurungon avulla edetään yleiseltä tasolta kohti yksityiskohtaisempaa ja henkilökohtaisempaa ydintä. Teemahaastattelussa on kyse siis laajemmasta kokonaisuudesta kuin dikotomisten kysymysten esittämisestä. (Kananen, 2017, 92 – 97.) Tämä aiheuttaa osaltaan sen, että teemahaastattelu ei voi olla etukäteen liian tarkkaan strukturoitu. Haastattelussa on kuitenkin runko, jonka mukaan edetään (Hirsjärvi & Hurme, 2008, 47). Mertonia, Fiskea ja Kendallia mukaillen he määrittelevät teemahaastattelun neljä piirrettä:

-haastateltavat ovat kokeneet tietyn tilanteen

-tutkija on alustavasti selvittänyt tutkittavan ilmiön oletettavasti tärkeitä osia, rakenteita, prosesseja ja kokonaisuutta

-ko. sisällön- ja tilanneanalyysin avulla tutkija on päätenyt tiettyihin oletuksiin tilanteen määräävien piirteiden seurauksista siinä mukana olleille. Analyysin perusteella tutkija on kehittänyt haastattelurungon.

-haastattelu suunnataan tutkittavien henkilöiden subjektiivisiin kokemuksiin

Teemahaastattelussa kaikille tutkittaville esitetään samat kysymykset. Valmiita vastausvaihtoehtoja kuitenkin ei ole, vaan haastateltava saa vastata omin sanoin. Teemahaastattelussa kaikki etukäteen pohditut aihealueet käydään läpi, mutta niiden sisältö, laajuus ja järjestys saattavat vaihdella. (Eskola ja Vastamäki, 2015, 29). Kysymysten asettelussa haastattelijan omakohtainen kokemus aiheesta on eduksi, mutta on syytä etsiä teemoja myös kirjallisuudesta. Eskolan ja Vastamäen (2015, 35) mukaan liian yleistä on se, että kysymykset ns. otetaan hihasta eli muokataan intuition perusteella. Tulosten tulkinnan kannalta tämä vaihtoehto on hieman hankala; teorian ja tulosten yhteensovittaminen voi olla vaikeaa. Heidän mukaansa kysymyksiä on parempi miettiä tutkimusongelman tai -ongelmien ja niihin liittyvän teorian kautta, jotta tulosten tulkinta olisi mielekästä. Tällöin puhutaan operationalisoinnista, jossa tarkoituksena on muuttaa teoreettinen käsite jollakin tavalla mitattavaan muotoon; tässä tapauksessa mitattava muoto voidaan käsittää haastatteluteemoiksi ja niitä koskeviksi kysymyksiksi. Haastatteluteemat perustuvat siis ymmärrykseen teoriasta, mutta jättävät tilaa myös tulkinnoille, erilaisille käsityksille ja uusien teemojen ja aiheiden esille nostamiselle.

Haastattelijan tulisi olla joustava ja valmis siihen, että lähtee uusille, haastattelussa esiin nousseille poluille. Keskustelu etenee haastateltavan ehdoilla. Tutkijan eli haastattelijan tehtävänä on pitää keskustelu aihealueen piirissä. Tutkittava kertoo omaa kertomustaan tutkittavasta aiheesta. Haastattelijan tehtävänä – sen lisäksi, että hankkii uutta tietoa tutkittavasta ilmiöstä – saada aikaan riittävän luottamuksellinen ilmapiiri, jotta haastateltava uskaltaa avautua ja kertoa omista kokemuksistaan haastattelijalle. Kanasen (2017, 102 – 106) mukaan luottamuksellisuus luodaan aidolla kiinnostuksella haastateltavan kertomusta kohtaan. Merkityksellistä on myös se, että haastattelija ei arvostele eikä arvioi haastateltavan kokemuksia oikeiksi tai vääriksi, vaan käsittelee niitä tutkimukselle tärkeinä ja arvokkaina asioina. Haastattelija ei saa asettua haastateltavan yläpuolelle, vaan hänen tehtävänsä on olla tiedonkeräämisen väline. Haastattelijan on oltava erityisen

tarkka siinä, että ei aseta sanoja haastateltavan suuhun. Tutkimusaineistolla on tarkoitus saada tietoa haastateltavien kokemuksista ja näkemyksistä, eikä sen tule heijastella tutkijan omia mielipiteitä.

Kun jotakin ilmiötä tutkitaan teemahaastattelun avulla, haastateltavia on yleensä suhteellisen vähän. Tällöin voidaan todeta, että kyse on pikemminkin näytteestä kuin otoksesta. Aineisto ei näin ollen ole tilastollisesti yleistettävissä. Tämä ei kuitenkaan sulje pois sitä, etteikö tutkimus olisi tarpeellinen tai tuottaisi uutta tietoa. Teemahaastattelun ja laadullisen tutkimuksen tavoitteena onkin tutkia yksittäistä tapausta mahdollisimman perusteellisesti syvyysuunnassa. Tutkimustulosta ei tämänkään takia voida yleistää, sillä se on pätevä vain tutkimuskohteen osalta. (Kananen, 2017, 36.)

Haastattelu ei aina välttämättä tuota tietoa, joka vastaa todellisuutta. Haastattelu – päinvastoin kuin esimerkiksi havainnointi – suuntautuu yleensä menneeseen aikaan, jolloin haastatteleamalla saatu tieto voi olla eri syistä johtuen vääristynyttä. Tietoa voidaan vääristää joko tahallisesti tai tahattomasti. Sitä voidaan muuttaa oman edun mukaiseksi tai asioita voidaan yksinkertaisesti muistaa väärin. Mahdollista on myös se, että haastattelijan esittämät kysymykset ymmärretään väärin. Haastattelijan tulee siis olla herkkä sille, mitä haastateltavan kertomus viestii ja uskallettava tulkita myös sanatonta viestintää.

Haastattelurunkoa tehtäessä on syytä kiinnittää huomiota siihen, millaisia ovat hyvät kysymykset. Hyviä kysymyksiä ovat avoimet kysymykset, jatkokysymykset sekä hypoteettiset kysymykset. Kysymys on hyvä silloin, kun kysytään haastateltavan omia kokemuksia, eikä yleistyksiä. Näin haastatteleamalla toivottavasti saadaan relevantteja vastauksia, jotka vievät tutkimusta eteenpäin. Haastateltava joutuu pohtimaan vastaustaan ja kysymykset ovat luonteeltaan sellaisia, että ne antavat kuvan haastattelijan todellisesta kiinnostuksesta vastauksia kohtaan. Huonoja kysymyksiä ovat puolestaan itsestään selvät kysymykset sekä dikotomisat kysymykset, joihin voidaan vastata yhdellä sanalla, kuten ”kyllä” tai ”ei”. Kun tutkimus perustuu johonkin teoriaan, kysymysten on syytä olla johdettuja kyseisestä teoriasta. Tällöin saadaan teorian kannalta relevantteja kysymyksiä, jotka koko tukevat tai ovat tukematta teoriaa. (Kananen, 2017, 43, 62 -65.)

### 4.3 Sisällönanalyysi

Sisällönanalyysi on aineiston systemaattista analysointia ja sen avulla pyritään löytämään aineistossa esiintyvät merkitykset. Aineisto, tässä tutkimuksessa litteroidut haastattelut, hajotetaan osiin ja

kootaan uudelleen pyrkien loogiseen kokonaisuuteen ja tiivistettyyn kuvaukseen. Aineistosta haetaan yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia sekä usein toistuvia teemoja. (Tuomi & Sarajärvi, 2009, 106 – 108.)

Tässä tutkimuksessa käytettiin pohjana Tuomen ja Sarajärven (2009, 108) esittämää sisällönanalyysin etenemisen periaatetta. Haastattelut litteroitiin, jonka jälkeen ne luettiin ja perehdyttiin sisältöön. Aineistosta etsittiin tutkimuksen kannalta merkittävät ja relevantit teemat ja ilmaisut. Teemat pelkistettiin ja koodattiin listaksi. Kun teemat ja ilmaisut olivat listattuina, ne klusteroitiin. Ryhmittelyn ja luokittelun avulla oli myös mahdollista löytää usein ja toistuvasti esiintyvät teemat. Tämän jälkeen teemat vielä abstrahoitettiin eli luotiin alaluokat, joista vielä luotiin yläluokat eli pääkäsitteet. Neljäs ja viimeinen vaihe analyysissä oli yhteenvedon kirjoittaminen. Kirjoitusprosessissa palattiin vielä litteroituun aineistoon. Haastatteluista etsittiin suoria lainauksia, jotka kuvaisivat mahdollisimman hyvin luotujen ala- ja yläluokkien sisältöä.

Taulukko 1. Esimerkki sisällönanalyysistä tässä tutkimuksessa.

Alkuperäisilmaus	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Yläluokka
Kun siellä ammattikorkeessa yritti pinnistellä sen kaheksan tuntia että yritti saada jotain informaatioo päähän, ni oli se hirveen väsyttävää, ne aivot oli jotenki tuplatyöllä. Muistan et mä saatoin jäädä seuraavana päivänä ihan kotiin vaan nukkuun.	Huono kuulo aiheuttaa väsymystä	Kuulovamman fyysinen ilmentymä	Kuulovamman kokeminen
Tai sit saattaa olla sillei että ei oo välttämättä kuullu ihan kaikkee, ni sit on epävarmaa et uskaltaako sanoo jotakin jos on kuullukki sen asian väärin.	Huono kuulo aiheuttaa epävarmuutta	Kuulovamman psyykinen ilmentymä	Kuulovamman kokeminen
Siis kyl mä aina kysyn lääkäriissä et mikä huone. Niinku istun sitte siihen että nään sen oven ja sit kun mä en kuule sitä lääkäriä ni mä nään sen.	Huonon kuulon takia joudutaan sopeuttamaan käyttäytymistä	Epävarmaan tilanteeseen valmistautuminen	Tiedonsaannin varmistaminen
Mä voin kysyä sillei vaivihkaa että muut ei tajua että mä en kuullu, että kyllä mä sillä tavalla yritän päästä jyvälle. Eihän siinä mitään jos sinä sanosit että en oo kuullu, mutta kun ite...niin ei voi tunnustaa.	Pelko tyhmäksi leimautumisesta	Epävarman tilanteen kiertäminen	Tiedonsaannin varmistaminen
Mä saatan just joskus tarkastaa, googlettaa et onks tää nyt varmaa, et oonks mä kuullu jonku asian oikein, ni mä tarkistan sen. Kyllä mä sillei saan sen tiedon, että kyllä mä päivittäin googlaan jotain et tarkistan.	Omaan kuuloon ei voi luottaa	Kuullun tiedon tarkistaminen	Tiedonsaannin varmistaminen

#### 4.4 Tutkimusaineisto

Tutkimusaineisto koostuu kymmenestä teemahaastattelusta. Haastattelut tehtiin toukokuussa 2019. Haastateltavien löytämiseen pyysin apua Kuuloliitolta, ja haastattelupyyntö julkaistiin Kuuloliiton verkkosivuilla.

Kaikki haastateltavat olivat naisia, iältään 24 – 64 -vuotiaita. Yksi tutkimukseen osallistunut asui vakituisesti ulkomailla, muut asuivat ympäri Suomea, pohjoisimpana Oulu ja eteläisimpänä Helsinki. Kolme haastateltavaa asui yksin, kolmella oli kahden hengen talous ja neljällä lapset asuivat vielä kotona. Yksi haastattelu toteutettiin parihaastatteluna, jossa haastateltavina olivat äiti ja tytär. Muutaman tutkimukseen osallistuneen kanssa käytiin myös sähköpostikeskusteluja. He kokivat, etteivät haastattelussa huomanneet tai tajunneet sanoa kaikkea tai halusivat täsmentää sitä, mitä olivat sanoneet.

Kaikki haastattelut nauhoitettiin. Haastattelujen oli tarkoitus kestää noin tunti, mutta yleensä asiaa oli niin paljon, että tunti ei riittänyt. Lyhin haastattelu kesti 59 minuuttia ja pisin 2 tuntia ja 42 minuuttia. Keskimäärin haastattelut kestivät tunnin ja 35 minuuttia. Haastattelut litteroitiin ja aineistoa kertyi yhteensä 78 sivua, fonttikokona 11 ja rivivälinä 1.

Suurin osa haastatteluista tehtiin haastateltavan kotona, kaksi haastattelua kirjaston tiloissa, yksi kahvilassa ja yksi haastateltavan omalla työpaikalla. Kaikille haastatteluille pyrittiin löytämään mahdollisimman rauhallinen paikka, jotta häly ei vaikeuttaisi kuulemistä. Haastattelun runkona toimi kysymyslista. Kysymyslistan asetin aina pöydälle, jotta haastateltava näkisi kaikki kysymykset ja saisi kokonaiskuvan kysyttävistä asioista. Tämä toimi hyvin, koska näin haastattelu muistutti pikemminkin keskustelua kuin kysymistä ja vastaamista. Yleensä keskustelu lähti rönsyilemään ja melkein aina kysymyksiin oli jo vastattu ennen kuin varsinainen kysymys tuli esille. Tämä toimintatapa antoi tilaa myös muille asioille ja omille pohdinnoille, joita tulikin esille huomattavan paljon. Teemahaastattelun avulla pääsi luontevasti kiinni tutkittavien omiin, subjektiivisiin kokemuksiin, joita tässä tutkimuksessa haluan tuoda esille. Toisaalta haastateltavien vähäinen määrä oletettavasti vaikuttaa tutkimustuloksiin, eikä tämän tutkimuksen osalta voida puhua kattavasta otoksesta.

Kysymysten tekeminen aiheesta, jota ei ole aikaisemmin tutkittu, oli haasteellista. Pyrkimyksenä oli saada mahdollisimman paljon tietoa siitä, kuinka huonontunut kuulo vaikeuttaa tiedonhankintaa. Kysymysten laadinnan pohjana oli Dervinin kuulunkohtaamismetafora (kuvio 2), Wilsonin

tiedonhankinnan universumin käsite (ks. kuvio 3) sekä Wilsonin informaatiokäyttäytymisen uudistettu malli (kuvio 4).

Dervinin mallin kautta halusin selvittää, onko huonokuuloisuus tulkittavissa mallissa esitetyksi ”esteeksi” ja jos on, miten huonokuuloinen rakentaa mallissa esille tuodun sillan saadakseen tarvitsemansa tiedon haltuunsa. Wilsonin tiedonhankinnan universumin käsitteen avulla puolestaan halusin selvittää erityisesti sitä, pystyykö huonokuuloinen hyödyntämään tiedonhankinnassaan välittäjiä ja jos pystyy, niin miten. Pyrin myös selvittämään jokaisen haastateltavan omaan subjektiivista ympäristöä eli elämismaailmaa, jossa tiedonhankintaa toteutetaan. Wilsonin informaatiokäyttäytymisen uudistetun mallin kautta tarkastelin väliintulevia muuttujia ja pyrin tulkitsemaan niiden roolia huonokuuloisuuden kautta. Tämän mallin toinen lähtökohta kysymyksille oli tiedonhankintakäyttäytyminen. Halusin selvittää sitä, aiheuttaako huono kuulo rajoitteita mallin esittämille tiedonhankinnan tavoille tai väylille.

Vaikka kysymyksen perustuivatkin edellä mainittuihin malleihin, ne oli kuitenkin pidettävä niin avoimina, että haastateltavat pystyivät kertomaan omista kokemuksistaan riittävän laajasti ja tilaa oli myös muille esiin tuleville asioille. Haastatteluissa nousikin esille paljon sellaista, mitä haastateltavat itse pitivät tärkeinä ja omaan elämäänsä oleellisesti vaikuttavina tekijöinä.

Olen luvannut, että tutkimustuloksista ei käy ilmi, keitä olen haastatellut. Tästä syystä olen jättänyt pois suorissa lainauksissa kaikki nimet, paikat ja ajat. Sisältöä en ole muuttanut. Pyrin kaikessa raportoinnissani siihen, että tutkimukseen osallistuneiden henkilöllisyys ei paljastu, sillä sain kuulla hyvinkin henkilökohtaisia asioita. Minulle kerrottiin luottamuksellisia asioita esimerkiksi terveydentilasta, työstä ja työyhteisöistä sekä perheestä. Osa tutkimukseen osallistuneista sanoikin, että haastattelu oli enemmän terapiaistunto kuin haastattelu. Monet haastateltavat alkoivat kertoa kokemuksistaan kuulovammaisena jo ennen varsinaista haastattelua. Usein kyse oli tuntemuksista, että heitä ei ymmärretä ja kuulovammaa ei pidetä todellisena vamma. Monet kertoivat syyksi tutkimukseen osallistumiselle sen, että he haluavat tuoda esille huonokuuloisen arkea. He toivoivat, että tämä tutkimus osaltaan auttaisi ymmärtämään huonokuuloisuutta.

Tuloksissa käytän suoria lainauksia haastatteluista. Haastatellut olen merkinnyt koodeilla H1, H2, H3 jne. Haastateltavien numerointi on suoritettu arpomalla.

## 5 TULOKSET

Kaikilla tutkimukseen osallistuneilla on diagnosoitu kuulonalenema. Yhdellä ei ollut kuulolaitetta lainkaan, yksi oli juuri saamassa laitteen, neljällä oli kuulolaite molemmissa korvissa, kahdella oli laite toisessa korvassa, yhdellä oli kuulolaite toisessa korvassa ja toisessa korvassa sisäkorvaistute, yhdellä oli toinen korva lähes kuuro ja toisessa korvassa kuulolaite. Kaikilla syytä kuulonalenemaan ei tiedetty, joillakin se oli perinnöllinen ja joillakin kuulon heikkenemisen syynä oli otoskleroosi. Kaksi haastateltavaa oli saanut kuulolaitteen jo lapsena, toinen 4- ja toinen 6-vuotiaana, muilla kuulo on alentunut pikkuhiljaa ja mahdollinen kuulolaite on saatu vasta aikuisena. Kuulokojeiden lisäksi apuvälineinä olivat mm. itkuhälytin, fm-laite, langattomat mikrofonit, kuulovammaiselle suunnitellut ovikello, herätyskello ja induktiosilmukka puhelinta varten. Kuulon tueksi oli hankittu myös esimerkiksi aktiivisuusrannekkeita, urheilu- ja älykelloja, jotka värinällä ilmoittavat saapuvasta puhelusta, viestistä tai sähköpostista.

Yhtä lukuun ottamatta kaikki olivat vielä mukana työelämässä. Yksi oli kotiäiti, joka omien sanojensa mukaan ”harrastuspohjalta” tekee jonkin verran töitä yrittäjänä sekä keikkatyötä äitinsä yrityksessä. Kaikki muut työssä olevat olivat normaalissa palkkatyössä. Kaikilla oli peruskoulun tai lukion jälkeinen koulutus ammattikoulusta korkeakoulututkintoon saakka.

Suurin osa mainitsi harrastuksikseen hiljaiset tai äänettömät harrastukset. Tavoitteena oli se, että kuulo saa levätä. Erilaiset käsityöt, maalaaminen, lukeminen, lenkkeily, vaeltaminen ja kaikenlainen luonnossa liikkuminen koettiin sellaisiksi, mitkä rentouttavat ja auttavat palautumista kuulon kuormituksesta. Eräs haastateltava määritteli harrastuksensa sellaisiksi, missä voi sulkeutua ”omaan mindfulnessiin”. Jotkut kokivat rauhallisen musiikin kuuntelun helpottavan korvien soimista ja tinnitusta.

Omaan kuulovammaan ja huonoon kuuloon suhtautuminen vaihteli suuresti. Haastateltavat, jotka olivat olleet huonokuuloisia lapsesta saakka, suhtautuivat huonoon kuuloon heille itselleen normaalina asiana. Jos kuulo oli huonontunut myöhemmin, yleisiksi tuntemuksiksi mainittiin turhautuneisuus, katkeruus ja häpeä. Turhautuneisuutta aiheutti se, että asioita ”pitää jankata”, katkeruutta erityisesti se, että on joutunut luopumaan itselle tärkeistä asioista kuten harrastukset tai työ, johon on kouluttautunut. Joillakin luopuminen ja siitä aiheutuva katkeruus olivat johtaneet masennukseen, jota oli terapian avulla käyty läpi. Häpeän tunne tuli siitä, että nuorella ihmisellä on vamma, joka yleisesti käsitetään vanhuuteen liittyväksi.



## 5.1 Mistä aiheista tietoa hankitaan

Vastaajien hakema tieto vaihteli laidasta laitaan; päivittäiset uutiset ja sää, viranomaisasiat, pankkiasiointi, erilaiset ajanvaraukset, harrastuksiin liittyvä tieto ja myös viihdeuutiset. Kaikki haastateltavat yhtä lukuun ottamatta kertoivat seuraavansa normaaleja päivittäisiä uutisia. Haastateltava, joka ei seuraa uutisia, kertoi syyksi sen, että uutiset aiheuttavat ahdistusta ja tulevat uniin. Kuulonsa puolesta hän voisi uutisia seurata, ainakin rauhallisessa ympäristössä. Pakolliseksi tiedonhankinnaksi mainittiin asiointi liittyen mm. terveyteen, veroihin, pankkiasioihin, vakuutuksiin, asumiseen, kodinhoitoon ja autonhuoltoon. Tiedontarpeiksi määriteltiin usein ”tavalliset, normaalit päivittäiseen asiointiin ja maailmanmenon seuraamiseen liittyvät asiat.”

Tietoa haettiin aktiivisesti myös harrastusten tueksi. Erilaiset neule- ja muut käsityöohjeet, matkailuun liittyvä tieto, eläinharrastukset ja lasten harrastukset tulivat mainituiksi. Työhön liittyvä tieto koettiin erityisen tärkeäksi, moni työskenteli alalla, joka on ”pelkkää tiedonhankintaa”. Moni kertoi myös seuraavansa kevyttä uutisointia, siis viihdeuutisia, siksi, että pysyisi mukana maailmanmenossa ja yleisissä keskustelun aiheissa.

Kaikki kertoivat etsivänsä ja seuraavansa enemmän tai vähemmän aktiivisesti uusinta tietoa liittyen kuuloon, kuulovammaisuuteen ja uusiin apuvälineisiin. Muutoinkin terveyteen liittyvä tieto tuli monessa haastattelussa esille. Terveysasiat koettiin tärkeiksi, erityisesti lapsiperheissä. Kaksi haastateltavaa kertoi, että lasten terveyteen liittyvä tieto on erityisen tärkeää, koska näissä perheissä oli lapsia, joilla oli erityistarpeita terveydenhuollon suhteen.

## 5.2 Huonokuuloisuuden vaikutus tiedonhankintakanavien valintaan

Kaikki haastateltavat pitivät luonnollisena asiana sitä, että huono kuulo vaikuttaa merkittävästi siihen, mitä kanavia tiedonhankintaan hyödynnetään. Monet tiedostivat sen, että kuulon huononemisen myötä tiedonlähteiden valinta on muuttunut. Kaikki haastateltavat perustivat tiedonhankinnan lähinnä kirjallisessa muodossa oleviin lähteisiin, koska lukemisen kautta saatava tieto tuntui luotettavammalta. Monet totesivat, että kuulemalla saatu tieto, vaikka sen kuulisikin riittävän hyvin, ei ole heille sopiva tapa omaksua

”et jos mä aion ottaa sen tonne mun aivokoppaani ni kyllä se on semmonen luettu tieto aina, ei kuultu vaan luettu tieto”. (H5)

Internet on ehdottomasti käytetyin kanava tiedonhankkimiseen. Internetin tiedonhankintakanavana mainitsivat kaikki. Perusteluina olivat nopeus, helppo saatavuus sekä se, että tieto yleensä on tekstimuodossa. Luettu tieto on se, johon luotetaan, ja se on helpompi muistaa. Tekstimuodon todettiin häivyttävän kuulovamman taka-alalle. Lehdet luettiin, mikäli ne tulivat paperisena kotiin asti, mutta useimmilla lehtienkin lukeminen oli siirtynyt internettiin. Kaikki haastateltavat toivat esille sen, että internetistä saatava tieto ei kuitenkaan aina ole luotettavaa. Googlettaminen on helppoa, mutta saatuun tietoon on syytä suhtautua varauksella. Saatu tieto voi olla myös rajallista tai puutteellista tai se ei ole tarpeeksi lähellä henkilökohtaisia tiedontarpeita.

Kahdella haastateltavalla ei ollut televisiota eikä radiota, koska ne koettiin laitteiksi, joista ”ei saa mitään selvää”. Radiota kuunneltiin jonkin verran, mutta käytännössä melkein aina autossa. Auto on akustisesti suhteellisen helppo ympäristö, ja radiota ei ajaessa koettu rasitteeksi. Akustiikan lisäksi radion kuunteleminen autossa on helpompaa, koska muita kilpailevia ääniä ei ole, ainakaan jos mukana ei ole kanssamatkustajia. Radiota ei kuitenkaan kuunneltu esimerkiksi uutisten takia, vaan enemmänkin viihteen ja musiikin takia.

Television katsominen on radion kuuntelemista yleisempää, mutta turhautuneisuutta sekin aiheuttaa. Illalla, kun lapset ovat menneet nukkumaan tai kerrostalossa on hiljaisuus, televisiota ei voi juurikaan katsella tarvittavan äänenvoimakkuuden takia. Moni haluaisi katsoa esimerkiksi television uutiset, mutta tästä on pitänyt luopua siksi, että kuulemiseen tarvittava äänenvoimakkuus on niin suuri, että se häiritsee muita. Aina äänenvoimakkuuden lisääminen ei edes auta, vaan ääni puuroutuu, jolloin siitä saa selvää entistä huonommin. Muutoinkin televisio koettiin suhteellisen hankalaksi, koska äänen taso eri ohjelmissa vaihtelee suuresti, ja äänenvoimakkuutta pitäisi säätää koko ajan. Kun television äänestä ei saada selvää, sitä ei myöskään jakseta tai viitsitä seurata. Toisenlaisiakin tapoja on:

”et saattaa olla vaikka niin, että mä katon vaikka Salatut elämät, ni eihän mulla oikeesti oo mitään hajua siitä, mitä siinä on niinku sanottu. Ni mä tiän mitä siinä on tapahtunu ja sitte mä myöhemmin kuuntelen sen kuulokkeilla nettiteeveestä tietokoneelta samalla kun teen töitä. Siis tää on niin naurettavaa, kun mä kerron, on melkosta, mutta joo, sillei mä aina teen.” (H6)

Osa puolestaan kertoi selaavansa uutisotsikot netistä ennen television uutisia, jolloin uutiset seuraaminen on helpompaa, kun on etukäteen olemassa tieto siitä, mistä aiheista uutisissa puhutaan.

Ulkomaalaisten, tekstitettyjen ohjelmien katsominen onnistuu, samoin niiden suomenkielisten ohjelmien katsominen, mihin saa kunnollisen tekstityksen. Moni haastateltava kertoi ”totaalisesta turhautumisestaan” television automaattiseen tekstitykseen.

”että jos nelosella ottaa tekstityksen, ni sehän on aivan siansaksaa, tulee niinku automaattisesti. Aivan mitä sattuu. Niin se mua riepoo, kun aattelee mitä ne oikein mieltii, aatteleeko ne, että kuulovammanen on niin vammanen että se ei ees tarvii kunnan tekstitystä. Tulee semmonen vihanen olo, että haloo, me ollaan ihan normaaleja ihmisiä, meillä on vaan huono kuulo eikä se tarkota sitä, että te vähättelette mejän lukutaitoo. Että mä en ymmärtäis, että tuo on niinku kirjoitettu miten sattuu. Että ne on tehty huonokuuloselle, että me pysyttäis tässä maailmanmenossa mukana, eikö oo hyvin tehty. Että ei oikein kolaha informaatio paikoilleen.” (H1)

Puhelimen käyttöä välteltiin niin paljon kuin mahdollista. Puhelimen koettiin olevan ”kamala kapine”. Jos puhelimitse on pakko asioida, niin siihen pyydetään apua, mikäli asia on sellainen, että joku muu voi sen hoitaa. Puhelimessa asiointi oli epämiellyttävää kuulemisen epävarmuuden lisäksi myös siksi, että huonokuuloisuuden tunnustaminen muille koettiin heikkoudeksi. Ajatus siitä, että jollekin vieraille pitäisi tunnustaa, että ei kuule, tuntui hankalalta. Eräs haastateltava mainitsi senkin, että tuntuisi loukkaukselta keskustelukumppania kohtaan, jos joutuisi sanomaan, että ei kuule mitä tai miten toinen puhuu. Erityisen hankalaa puhelimella asiointi on silloin, jos ei tunne keskustelukumppania. Ääni, äänenvoimakkuus ja puhetapa voivat vaikeita hahmottaa ja kuulla.

Perheenjäsenten kanssa puhelimessa puhuminen oli kutakuinkin mahdollista, koska he ovat tietoisia huonokuuloisuudesta ja lisäksi perheenjäsenten äänet ja puhetavat olivat tuttuja.

”niin kyllä mä koen että se on ihan viimenen nakki, et mä otan puhelimen käteen ja soitan. Ei mulle oo ongelma puhua sen ihmisen kans, mut se on ahistavaa kun puhelimessa, kun siellä voi olla kuka vaan, niin kun se on epävarmaa muutenkin...kun ei tiiä minkä tasonen puhuja siellä on. Mulle se asioiden hoitaminen ei oo ongelma, vaan se puhelimessa puhuminen.” (H2)

Toinen kertoi siitä, kuinka kauhulla aina odottaa, että lapsen esikoulun opettaja soittaa

esimerkiksi mejjän (lapsen) eskarin tätillä on semmonen ääni, että kauhulla aina katon kun se soittaa puhelimella, et eikö voitais vaan kirjottaa viestillä tai jotenki. Että se kuuluu aina niin huonosti.” (H6)

Puhelimella soitetaan itse vain silloin, kun on ”ihan pakko”. Tämän tyyllisiä asioita olivat vaikka varastetun pankkikortin kuolettaminen tai välttämättömät työhön liittyvät asiat. Muutamat haastateltavat kertoivat mieluummin menevänsä paikan päälle vaikka kampaajalle tai terveyskeskukseen varaamaan aikaa kuin soittavansa. Jotkut haastateltavat olivat hankkineet puhelimeen liitettävät kuulokkeet. Niiden avulla ympäristöstä kuuluvat äänet sai suljettua pois, ja pystyi keskittymään puheluun.

Puhelin koettiin hankalaksi myös siksi, että hälytysääntä ei välttämättä kuule. Kovan hälytysäänen pelättiin aiheuttavan häiriötä ympäristöön. Useat haastateltavat kertoivat, että heillä on puhelin aina äänettömällä ja värinä päällä. Puhelin on housujen taskussa, jotta värinän tuntee.

Netin chattipalveluita hyödynsivät melkein kaikki. Sen katsottiin korvaavan tai vastaavan puhelimella asioimista, sillä linjan toisessa päässä on ihminen, jolta saa samalla tavalla välittömästi vastauksen kuin puhelimella asioidessa. Chatti-palveluiden ongelmaksi nimettiin usein se, että kirjottaminen on hidasta ja joskus on vaikeaa kirjoittaa niin, että pystyy tarkasti yksilöimään ja nimeämään tiedontarpeensa. Tämän lisäksi ei voida olla varmoja, kuka linjan toisessa päässä on. Aina siellä ei ole asiantuntija, joka osaisi vastata eksaktiin kysymykseen, vaan vastausten taso liikkuu ennemminkin yleisellä tasolla. Näin ollen esimerkiksi arkaluonteisten, kuten terveyteen liittyvien asioiden, hoitaminen chatin kautta ei tunnu luontevalta tai turvalliselta.

Sähköpostin käyttö asiointissa koettiin asioita helpottavaksi. Kaikki kertoivat turvautuvansa sähköpostiin, jos se on mahdollista. Monet kertoivat pyytävänsä puhelimitse sovitut asiat vielä sähköpostiin, jotta ei tarvitsisi jäädä kuullun tiedon varaan varsinkaan silloin, kun keskustelukumppanin puhe on ollut epäselvää. Sähköpostiin turvaudutaan myös siksi, että tarkkaan kuunteleminen on väsyttävää ja siksi osa puhutusta saattaa jäädä huomiotta. Asiaan on myös helpompi perehtyä lukemalla. Eräs haastateltava kertoi joskus ”lipsauttavansa valkoisen valheen” siitä, että juuri sillä hetkellä ei pysty kirjoittamaan sovittua tapaamisaikaa ja -paikkaa muistiin.

”ni mä sanon, että voitko laittaa ne sähköpostilla, et sieltä mä saan sen ajan ja paikan ja kaikki varmistettua sitte oikein. Se on tavallaan tapa toimia. Ehkä se mitä ollaan just puhuttu, se jää sillei paremmin muistiin kun mä luen sen sitte. Se et on se aika ja paikka ja tämmöset tärkeet tiedot ni ne mä haluan et ei oo epäselvää”. (H5)

Esille tuli myös se, että nykyään ihmiset ovat todella varovaisia siinä, mitä sähköpostissa voi kirjoittaa. Suullisesti tietoa annetaan huomattavasti rennommin. Puhelimessa voidaan puhua niistä asioista, mihin ei haluta palata jälkeenpäin. Kirjoitettu viesti on sen sijaan aina olemassa.

”Koska jos sulla on mustaa valkosella, ni se on sitten siinä. Mut jos sä oot puhunu sen puhelimessa, niin se on ehkä ollut, ehkä ei”. (H4)

Syyksi arveltiin vallitsevaa kilpailumentaliteettia sekä mahdollista vastuuta siitä, mitä on kirjoittanut. Varovaisuutta sähköpostin käytössä lisää se, että viestin kirjoittaja ei voi olla varma siitä, että luottamuksellinen viesti pysyy ainoastaan sillä, jolle viesti on tarkoitettu. Esimerkkeinä tämän tyylisestä viestistä olivat esimiehen ja alaisen välinen viestintä tai luottamuksellisten potilastietojen välittäminen.

Kaverilta kysyminen on tiedonhankinnan teorioiden mukaan yleisin ja käytetyin tapa hankkia tietoa (ks. esim. Haasio & Savolainen, 2004, 113). Huonokuuloisen osalta tuttavalle soittaminen ja asioiden kysyminen on luonnollisesti hieman haasteellista. Teknologian kehittymisen myötä tämä on kuitenkin muuttunut. Harva enää soittaa ja kysyy toisen mielipidettä tai tietoa jostakin asiasta. Erilaiset pikaviestimet ovat korvanneet keskustelun. Esimerkiksi WhatsApp on normaali kommunikoinnin väylä normaalikuuloisillakin. Huonokuuloiselle tämän tyylinen viestintä on ”taivaallista”, koska viestintä on mahdollista reaaliajassa, viestin saa yleensä kirjallisessa muodossa ja huono kuulo ei aiheuta väärinymmärryksiä tai hankaluuksia. Viestimien käyttö koetaan myös normaaliksi tavaksi, jolloin voi toimia samalla tavalla kuin muut ja unohtaa olevansa kuulovammainen.

Lisäksi vaikkapa Facebook-ryhmät koettiin turvallisiksi areenoiksi. Siellä tietoa jaetaan kirjallisessa muodossa, ja vinkkejä ja tietoa voi ja uskaltaa kysyä puolitutuilta tai tuntemattomiltakin. Kokemuksia esimerkiksi matkakohteista tai harrastusvälineistä on mukava kysellä siten, että ensimmäisenä vaikeutena eivät ole kuulemisen ongelmat. Ryhmissä kaikki toimivat samalla tavalla, kirjallisesti, jolloin huonokuuloisen on helppo olla mukana ja tuntea itsensä normaaliksi ryhmän jäseneksi. Facebookissa toimivat ryhmät koettiin hyviksi myös siksi, että silloin saa kokemukseen perustuvaa

tietoa sen sijaan että oltaisiin pelkästään jonkin instituution varassa, ja tieto suodattuisi erimerkiksi viranomaisen tai liiton kautta.

Kaikilla haastateltavilla tiedonhankinta tukeutui sähköisiin kanaviin. Yksi haastateltava kuitenkin kertoi, että jos hän tarvitsee luotettavaa, tieteellistä tietoa, hän luottaa kirjastoon. Sähköiset kanavat ovat kuitenkin luontevia tiedonhankintakanavia. Esille tuli se, miten paljon helpompaa kuulovammaisen on nykyisin toimia, kun lähes kaikki asiat voi hoitaa sähköisesti. Aikaisemmin tiedonhankinta ja -saaminen oli ollut paljon rajoitetumpaa. Eräs haastateltava sanoi, että kun ”yhteiskunta on netissä, kuulovammaisenkin on helpompi kokea olevansa normaali”. Tällä hän tarkoitti sitä, että on normaalia, että vaikkapa lääkäri- tai kampaaja-ajat varataan netin kautta puhelimella soittamisen sijasta. Myös viranomaispalvelut, kuten verotus tai työvoimapaalvelut, ovat pääasiallisesti siirtyneet sähköisiksi. Monet kokivat suurena helpotuksena sen, että useimmat viranomaisasiat voidaan hoitaa sähköisesti, eikä tarvitse jännittää sitä, kuuleeko tämän tyyliset tärkeät asiat oikein. Kirjallisena tieto tulee kaikille samalla tavalla ja samassa muodossa.

Haastatteluissa tuli ilmi se, että lähes kaikki haastateltavat olivat muokanneet ja sopeuttaneet omaa tiedonhankintatoimintaansa siten, että eivät itse olleet välttämättä edes tajunneet sitä. Monet haastateltavat kokivat ahaa-elämyksiä siitä, että aikaisemmin, ennen kuulon huononemista, oli toimittu toisin. Tavat ja tottumukset olivat muuttuneet huononevan kuulon myötä pikkuhiljaa ja huomaamatta.

”Haastateltava: että mistä lähteistä hankin tietoa. No kysyn tuttavilta, lehdet joo, televisio joo, internet ja radio

Haastattelija: kuuntelesä radiota?

Haastateltava: ööö, tota voin mä tosta radiosta sen verran sanoa, että en mä oikeestaan koskaan käytä kun, mä laitan sen radion yleensä kiinni, kun mä en oikein voi keskustella, jos se radio pauhaa siinä taustalla. Joo, radio enemmän häiriötekijä ja nyt kun mä mietin niin en mä mitään tietoa sieltä saa.” (H3)

”aika jännä miettiä näitä juttuja kun ne on itelle niin selviä toimintamalleja. En mä sitä oo oikein tajunnu” (H5)

### 5.3 Tiedonhankinnassa kohdatut esteet

Työpaikkojen kokoukset ja palaverit olivat hankalia tilanteita. Huonokuuloisen on vaikea pysyä mukana kokouksen rytmissä, erityisesti silloin, kun kokouksessa on useita osallistujia, jolloin on vaikea hahmottaa sitä, kuka puhuu. Myös kokouksessa käytettävien laitteiden hurina hankaloittaa kuulemista. Moni kertoi tippuvansa kärryiltä siinä vaiheessa, kun useampi kokouksen osanottaja alkaa puhua yhteen ääneen. Kuuleminen muuttuu sekamelskaksi, josta on mahdotonta saada selvää.

”sit on ihan että apua, mitä tapahtu. Ja sit saattaa olla sullei, että kaikki rupee yhtäkkiä nauramaan jollekin asialle ja sit on sullei, että mitä ne oikein nauraa. Ja sit vaan nauraa mukana vaikkei tiedä mille ne nauraa...se on vähän semmosta ärsyttävää välillä kun tulee se äkillinen naurunpurskahdus ja sitte nauraa mukana vaikka ei yhtään tiiä mille nauretaan.” (H5)

Mikäli kokouksessa on asialista, jonka mukaan edetään ja joka rytmittää palaverit, mukana on suhteellisen helppo pysyä. Esille tuli kuitenkin se, että kokoukset harvoin menevät asialistan tai agendan mukaan, vaan

”ne on semmosta täysin strukturoimatonta virtaa. Et jokaisessa kokouksessa olis agenda, miks kokoonnutaan ja sit olis se lopputulema. Mut eihän se niin mee, se menee sullei, että on joku agenda tälle palaverille ja te päädytte puhumaan jostain ihan muusta, joka on akuutimpaa ja sit se varsinainen asia jää. Ei ne asiat vaan pysy siellä lokeroissa, missä niitten pitäis pysyä, ja sit kun sä kuulovammasena yrität pysyä mukana tässä, niin se on ehkä vähän haasteellista. Et sehän auttais mua ihan hirveesti, jos kaikista palavereista tulis aina agenda ja sitte puhuttais SIITÄ ASIASTA, eikä vaihettais sitä puheenaihetta yhtäkkiä, koska se on kans huonokuuloselle ongelma et kun sun aivot prosessoii koko ajan ja sun aivot olettaa että nyt puhutaan tästä asiasta ja sit yhtäkkiä se vaihtuuki ni sä oot vielä siellä edellisessä asiassa. Nii että ne on ehkä sellasii asioita mitä ei voi saada kuulemalla kiinni.” (H4)

Epävarmuus siitä, mistä tarkalleen ollaan puhumassa, saattaa vaikuttaa siihen, kuinka aktiivisesti kokoukseen osallistutaan. Tällöin ei haluta ottaa riskiä siitä, että kommentoidaan tai esitetään mielipide, kun ei voi olla varma mistä tai miten puhutaan. Näissä tapauksissa ollaan mieluummin

hiljaa, koska mahdollisuus siihen, että puhuu jostakin ihan muusta kuin muut, on suuri. Monet olivat oppineet tämän kantapään kautta, eivätkä enää halua leimautua tyhmiksi.

”sit ne vaan tuijottaa ja kattoo, että mitä sä oikein selität” (H5)

Tiedonjakamiseen liittyvä epävarmuus voi johtua myös siitä, että ei haluta viedä eteenpäin tietoa, minkä todenperäisyydestä ei voi olla varma. Joskus kuultu tieto halutaan tarkastaa ennen kuin sitä halutaan jakaa. Tarkastaminen vie aikaa, eikä sitä aina voi tehdä juuri siinä hetkessä, kun tämän kyseisen tiedon tarve olisi. Syiksi mainittiin ensisijaisesti se, että ei haluta antaa väärää tietoa, koska väärinymmärretyt tiedon jakamisen kautta voi leimautua tyhmäksi tai ymmärtämättömäksi.

Tuttujen, kuulovammasta tietävien ihmisten kanssa tämä on vielä mahdollista, mutta jos mukana on vähänkin vieraampia, ei haluta näyttäytyä muiden silmissä tyhmänä, sellaisena että ei ymmärrä asioita.

”Mut sit jos se on jossain missä ei oo tuttuja ihmisiä, ni sillei et saattaa antaa itsestään hiljasen kuvan vaikka oikeesti ei oo hiljanen ihminen.” (H5)

Monet kertoivat myös siitä, miten palaverit ja kokoukset väsyttävät. Kuulemisen pinnistely väsyttää niin, että vaikka sanottavaa olisikin ja ympärillä olisi tuttuja ihmisiä, ei enää jaksaa osallistua, vaikka haluaisikin tuoda mielipiteensä esille. Väsymystä aiheuttaa myös se, että monen mielestä kokouksessa täytyy yrittää olla rennosti, vaikka ei kuule. Kuulemisen teeskentely kuormittaa ja väsyttää, ja samalla on yritettävä ”luoda joku strategia, millä saa sen kokouksen tiedon itselleen.” Huonokuuloista helpottaisi sekin, jos kokouksista saataisiin kokouspöytäkirjat. Tällöin olisi jotenkin mahdollista pysyä mukana. Usein kuitenkin pöytäkirjat tulevat niin viiveellä, että varsinainen asia on jo ohi tai pöytäkirjoja ei laadita lainkaan, koska se on liian työlästä.

Yksi haastateltava kertoi, että skype-kokoukset ovat helpottaneet tilannetta. Oman tietokoneen äänenvoimakkuutta voi säätää ja yleensä näissä kokouksissa on äänessä yksi ihminen kerrallaan. Kokouksen seuraaminen on helpompaa ja itsekin jaksaa osallistua paremmin.

Kolme haastateltavaa kertoi tekevänsä töitä etänä aina kun se on mahdollista. Kahden työpaikka on avokonttori ja kolmannella on samassa työhuoneessa muita työntekijöitä. Tällaisissa tiloissa on aina jotakin hälinää ja melua, joita huono kuulo korostaa. Työhön keskittyminen on tällöin vaikeaa. Haastateltavat kertoivat saavansa enemmän aikaan, kun työtä oli mahdollisuus tehdä kodin



hiljaisuudessa. Hiljaisuuden ja keskittymiskyvyn lisäksi omassa rauhallisessa tilassa puhelimen käyttö koettiin helpommaksi. Mikäli työpaikalla kuitenkin piti olla, rauhallista paikkaa etsittiin milloin mistäkin

”joskus piti mennä vessaan puhumaan puhelimesta, kun muuten siinä ravaa koko ajan porukkaa ja kaikki puhuu yhteen ääneen, ihan kauhee häly, ni sitte oli joskus pakko lähteä kävelemään.” (H7)

Työpaikan vakiintuneet toimintatavat, joita ei ole kirjoitettu mihinkään, saattoivat myös tuottaa vaikeuksia. Jokaisella työpaikalla on omat kirjoittamattomat säännöt, joihin kuulovammaisen voi olla vaikea tarttua tai niiden omaksuminen vie enemmän aikaa kuin normaalikuuloiselta. Tämän hiljaisen tiedon haltuun ottaminen mainittiin haasteelliseksi, koska uutena työntekijänä toimii vaistomaisesti varovaisesti suhteessa muihin työntekijöihin.

Hiljaisen tiedon vastaanottamisessa todettiin ongelmalliseksi tapa, jolla hiljainen tieto siirtyy. Käytävä- ja kahvipöytäkeskustelut ovat huonokuuloiselle vaikeita, koska samaan aikaan äänessä on monta puhujaa, ja tämänkaltaisessa tilanteessa kuuleminen vaikeutuu. Huonokuuloisen on helpompi kuulla, jos puhujia on vain yksi ja sekä tilanne että tila ovat rauhallisia. Hiljaisen tiedon hankkimiseen liittyy myös muita ongelmiksi koettuja asioita; jos huonokuuloinen jatkuvasti kyselee samoja asioita, pelkona on se, että leimautuu tyhmäksi. Jos taas jättää asiat selvittämättä tai kysymättä, tärkeät ja oleelliset asiat voivat jäädä pimentoon. Monet kertoivat siitäkin, että on olemassa virallistakin ohjeistusta, jota ei saa kirjallisena, vaan se siirtyy esimiehiltä työntekijöille suullisessa muodossa.

Hiljainen tieto ei ole pelkästään työhön liittyvää. Eräs haastateltava mainitsi sen, että myös sukupolvien välillä vaihtuva tieto on hiljaista.

”et isovanhemmat vaikka opettaa lapsenlapsilleen jonkun käsityöjutun ja kertoo sille lapselle vaikka jonkun pajupillin tai himmelin tai jonkun vanhanajan käsityömenetelmän. Ni eihän sitä oo välttämättä kirjoitettu missään, miten ne sen ite on tehny. Tai se mitä ne on sanonu mulle vaikka jostakin sodasta tai jostain omista asioistaan.” (H5)

Kuulemisen vajavaisuus aiheuttaa turvattomuutta. Erityisesti yöllä, jolloin kuulokojeita ei yleensä pidetä, koetaan jonkinlaista turvattomuutta. Kun kuulo on tarpeeksi huono, esimerkiksi palohälyttimen

ääntä ei kuulla. Myös lasten kuunteleminen yöllä jää usein puolison hoidettavaksi. Eräs haastateltava kertoi, että ulkomailla käydessä eräänä yönä oli ollut erittäin kova myrsky trombien kera, mutta hän ei ollut kuullut yhtään mitään. Kaksi haastateltavaa oli ottanut koiran, ja kumpikin toivoi pääsevänsä koiran kanssa kuulokoirakoulutukseen, jotta koira voisi toimia kuulona ainakin yöllä. Kaksi haastateltavaa taas kertoi pitävänsä kuulokojetta myös yöllä, vaikka se ei erityisen miellyttävää olekaan.

Takaapäin tulevien äänten kuuleminen ja hahmottaminen oli monelle hankalaa. Tämä aiheuttaa turvattomuuden tunnetta erityisesti kodin ulkopuolella liikuttaessa. Jos takaa tulee esimerkiksi polkupyörä suhteellisen äänettömästi, mutta kovaa vauhtia, sitä ei yleensä havaita ennen kuin pyöräilijä on jo todella lähellä. Yksi haastateltava kertoi, että oli kaatunut ulkoillessaan ja loukannut itsensä pahasti, kun takaapäin lähestynyt polkupyöräilijä oli yllättänyt täydellisesti ajaessaan ohi liian läheltä. Tämän kokemuksen jälkeen haastateltava vilkuilee ulkoillessaan koko ajan taakseen. Hänellä kuitenkin riittää ymmärrystä siihen, että ympärillä liikkuvat eivät voi tietää kuulovammasta.

”takaapäin tulevat potkulautapojat ovat myös pelottavia. Eiväthän he sen paremmin kuin pyöräilijäkään voi tajuta, että en kuule” (H10)

Vaikeuksia koetaan myös julkisen liikenteen käyttämisessä. Silloin, kun kaikki sujuu normaalisti, huonokuuloisenkin pysyy mukana. Mutta poikkeustilanteet ja niiden mahdollisuus aiheuttavat turhautuneisuutta ja joskus myös turvattomuutta. Esimerkkeinä mainittiin meluisat lentokentät. Huonokuuloisen on vaikea kuulla vaikkapa kuulutusta muuttuneesta lähtöportista. Toinen mainittu esimerkki oli rautatieaseman kuulutukset poikkeustilanteista tai kuulutukset junassa. Ulkomailla asuva haastateltava käyttää paikallisjunaa työmatkojen kulkemiseen ja siellä erilaiset poikkeustilanteet ovat hyvin yleisiä. Tämä aiheuttaa sekä stressiä että turvattomuutta. Koska hän ei voi olla varma siitä, mikä tilanne kulloinkin on, hän seuraa muiden matkustajien liikkeitä, poistuvatko he junasta vai odottavatko paikoillaan. Epävarmuus hankaloittaa muutenkin matkantekoa, kun ei voi olla varma kuulemastaan - tai siitä mitä ei ole voinutkaan kuulla.

”tämä kävi junassa, kun mä en kuullu sitä kuulutusta ja mä koko ajan yritin kattoo että, oli ihan pimee, ja mä yritän kattoo, että millä asemalla ollaan, niitä kylttejä. Sit yks mies oli siinä vastapäätä ja mä sanoin sille, että mä en kuule noita kuulutuksia. Ni se sano, että ei täällä mitään kuulutuksia olekaan. ” (H3)

Turhautuneisuutta aiheuttaa myös se, että esimerkiksi lääkärin vastaanotolla ei välttämättä kuule, kun lääkäri kutsuu nimeltä. Haastateltavat kertoivat, että ennakolta täytyy ottaa selvää, missä huoneessa lääkäri on ja asettautua odottamaan siten, että näkee lääkärin huoneen oven. Aina tämä ei ole mahdollista, ja on käynyt niinkin, että vastaanottoaika on mennyt ohitse, kun ei ole kuullut lääkärin kutsuvan. Lapsia lääkärissä käytettäessä lapsille itselleen annetaan ohjeet kuunnella oman nimen kutsumista. Toiset taas käyvät säännöllisin väliajoin kysymässä ”väliaikatietoja, että joko on mun huki”.

Eräs haastateltava mainitsi sen, että huonokuuloisena hän ei voi suojella tarpeeksi lapsiaan omasta mielestään sellaiselta, mitä lapsen ei välttämättä vielä tarvitsisi kuulla. Radiosta tai televisiosta saattaa tulla jotain, mitä pieni lapsi ei vielä ymmärrä. Huonokuuloisena hän ei kykene reagoimaan riittävän nopeasti, että voisi toimia suodattimena ja vaikka tarpeen tullen vaihtaa kanavaa tai sulkea television tai radion. Hänen mukaansa radiokanavien jutut ja mainokset saattavat olla sellaisia, että lapsen ei niitä vielä tarvitsisi kuulla eikä kuunnella:

”ni nehän on joskus ihan päättömiä ja sitte lapset rallattaa kaupan kassalla jotain aikuisviihde-mainosta, jotain nettiosotetta” (H6)

Lapset osaavat myös käyttää hyväkseen äidin huonokuuloisuutta. Eräs äiti kertoi alle kouluikäisestä lapsestaan, miten tämä oli käynyt äidin huomaamatta pakastimella hakemassa paketin jäätelöä ja hiipinyt omaan huoneeseensa herkuttelemaan. Jäätelön syönti on vielä luettavissa harmittomiin asioihin, mutta mahdollista on myös se, että lapset keksivät vaarallisempiakin päähänpistoja, joista äidin olisi hyvä olla perillä. Äidin aika menee lasten vahtimiseen, ja muut kotityöt jäävät vähemmälle huomiolle. Toinen äiti kertoi, että oli nuorena hävennyt kuulokojeitaan, eikä ollut pitänyt niitä. Oman lapsen syntymän myötä kojeet oli ollut pakko ottaa käyttöön, koska ei muutoin kuullut vauvan itkua.

Vaikeutta tuottavat myös normaalit kotitöihin ja kodinhoitoon liittyvät asiat. Monet kodinkoneet ilmoittavat jonkinlaisella piippausäänellä ohjelman loppumisesta tai jostakin virhetilanteesta. Usein ääni on niin pieni, että huonokuuloinen ei sitä kuule.

”tiesitsä, että mikro piippaa, ja auton vilkkukin pitää jotain ääntä.” (H2)

”meillä on tiskikoneessa joku semmonen pimpelipom, semmonen ääni. Me ollaan seittemän vuotta asuttu tässä, mä en oo ikinä kuullu sitä.” (H6)

Kodinkoneita ja auton vilkkuja pitää näin ollen vahtia muutoin, kun kuuloaistiin ei voi luottaa. Tällöin keskittyminen muuhun on vaikeampaa. Keskittymistä vaatii sekin, kun odottaa vaikka huoltomiestä, jonka tuloaika on ilmoitettu tietyn, suhteellisen pitkän aikavälin sisään; esimerkiksi kello 8 – 13. Kun mukana on epävarmuus siitä, kuuleeko ovikellon soiton, täytyy koko tuo aika olla mahdollisimman lähellä ovikelloa. Kuulovammaisille on olemassa erityinen ovikello, joka ilmoittaa kellon soimisesta esimerkiksi valomerkillä. Kaikilla tätä kelloa ei kuitenkaan ole, joten ainoa vaihtoehto on olla niin lähellä ovikelloa, että sen varmasti kuulee.

Eräs haastateltava olisi halunnut kouluttautua uuteen ammattiin, missä huono kuulo ei haittaisi. Koulutuspaikan etsiminen oli kuitenkin työlästä. Hänen täytyi käydä ”koekuuntelemassa” kaikki mahdolliset oppilaitokset, jotta pystyisi selvittämään, minkälainen äänimaailma ja akustiikka missäkin opintopaikassa on.

Toinen puolestaan kertoi, että kaupassa käynti ahdistaa siellä olevan metelin vuoksi. Kaupan kassalla saatetaan kysyä, jotain, jota ei metelin ja hälyn takia kuule. Kyseinen haastateltava onkin valinnut päivittäistavarakauppansa siten, että siellä voi maksaa itsepalvelukassalle. Muuten hän tilaa kaiken tarvitsemansa verkkokaupoista. Postipaketit voi noutaa pakettiautomaatista, jotta postissakaan ei tarvitse yrittää kuulla.

Ne haastateltavat, joilla oli lapsia, kertoivat, että lapset toimivat ”äidin kuulona”. Vaikeita tilanteita ovat ne, joissa ollaan meluisassa tilassa tai jos kuulokojeita ei voi pitää olleenkaan. Eräs äiti kertoi, että haluaa käydä lastensa kanssa uimahallissa, mutta uudessa ei kuulokojeita voi luonnollisestikaan pitää. Lapset ovat jo tottuneet siihen, että he toimivat äitinsä tulkkina, jos tarvitsee, mutta muutoin strategiana on ”olla mahdollisimman synkän näkönen, että kukaan ei puhu mulle”. Kaikki haastateltavat eivät jaksaneet enää kotona pitää kuulokojeita, vaan antoivat korvien levätä. Monet olivat pohtineet viittomakielen opiskelua tällaisia tilanteita ajatellen. Useimmat olivat kehittäneet perheen sisäisiä viittomia, millä pystytään kommunikoimaan tärkeät asiat. Lapsiperheissä lapset olivat oppineet huomaamaan se, milloin äidillä ei ole kuulokojeita korvissa. Kun äidin ”korvat oli pois pelistä” akuutit asiat selvitetiin isän kanssa.

### 5.3.1 Tekstitys ja vieraskielinen ympäristö

Haastatteluissa tuli esille kaksi erityisen suurta vaikeutta: tekstityksen puuttumien tai sen laatu ja vieraskielisessä ympäristössä selviytyminen. Tekstitys oli monen mielestä se seikka, mikä auttaisi huonokuuloista. Puheentunnistusteknologioiden kehittymistä odotettiin innolla. Vielä tällä hetkellä teknologiat ovat suhteellisen heikkotasoisia, eikä niistä koeta sanottavammin olevan apua.

Monet mainitsivat erikseen YouTube'n videot. Siellä jaetaan kuvamuodossa paljon tietoa sekä harrastuksiin että työtehtäviin liittyen. Useinkaan videot eivät ole tekstitettyjä tai niiden tekstitys on huono. Suomenkielisen videon voi ehkä vielä ymmärtää, mutta vieraskielisten kanssa on vaikeuksia.

”niin kyllähän siinä pystyy tavallaan niinku kattoon että miten (harrastukseen liittyvä) tehään, mut sit, jos joku kertoo jotain protipsejä siellä välissä, niin jää tipsit kuulematta.”  
(H6)

Jos videoita katsotaan, se tapahtuu rauhallisessa paikassa, ilman häiriötekijöitä. Monet kertoivat, että videoiden seuraaminen vaikka bussissa tai junassa on mahdotonta, koska muut ympäriltä kuuluvat äänet estävät kuulemisen tai ainakin vaikeuttavat sitä. Ääntä ei myöskään haluta pitää niin kovalla, että sen pystyisi ongelmitta kuulemaan, koska se puolestaan aiheuttaa häiriötä. Liian kova äänenvoimakkuus voi herättää ihmetystä tai närkästystä muissa matkustajissa.

Myös vieraskieliset lainasanat saattavat joskus aiheuttaa sekaannusta. Monet kertoivat, että kun suomenkieliseen puheeseen sekoitetaan vaikka englanninkielisiä ilmaisuja, se hankaloittaa puheen ymmärtämistä. Sanat sinällään ovat useimmiten tuttuja, mutta niiden tajuaminen suomenkielisen puheen välistä on joskus hämmentävää. Oman alan vieraskieliseen termistöön useimmat olivat jo tottuneet, mutta muutoin lainasanojen ymmärtäminen, varsinkin kun ne lausutaan ”kuka mitenki ja millon mitenki”, on haastavaa.

Kun kuullun ymmärtäminen perustuu osittain näkemiseen ja huulilta lukemiseen, vieraskielisessä ympäristössä selviytyminen koettiin hankalammaksi kuin tutussa suomenkielisessä. Yksi haastateltava kertoi, että hänen työkielensä on pääasiassa englanti, ja sen kanssa hän pärjää oikein hyvin. Toinen tarvitsee työssään ruotsia, ja joutuu puhumaan ruotsia myös puhelimesta. Hän tulee toimeen ruotsinkielellä, mutta erityisen mukavaa ruotsin kielen käyttö ei ole. Suurin osa haastateltavista kuitenkin kertoi, että vieraan kielen käyttäminen ja ymmärtäminen tuottaa vaikeuksia. Osa oli tietoinen

siitä, että vaikeudet johtuvat huonosta kuulosta, osalle ajatus huonokuuloisuuden vaikutuksesta kielen ymmärtämiseen valkeni tämän haastattelun aikana. Useampi haastateltava sanoi, että oli aina luullut vain olevansa huono kielissä, mutta tajunneensa jossakin vaiheessa kuulon merkityksen.

”mä oon tosi huono englannissa. Mutta kyllähän mä sitte ymmärrän kun se on kirjoitettu tekstii, niin kyllä mä sen kuitenkin tajuan. Että ehkä se onki vaan se, että mä en oo kuullu mitä ne ihmiset sanoo, että mä en oliskaa huono englannissa. Mä oon koko ikäni luullu että mä vaan oon huono.” (H6)

”lähes viime vuosiin asti olen luullut, että olen niin tyhmä, että en kykene oppimaan kieliä, siis olen tyhmä, kunnes tuo (työkaveri) on auttanut ymmärtämään, että kyse on siitä, että ei kuule sanoja kokonaan, niin ei silloin voi ymmärtää.” (H10)

Lapsesta asti kuulokojeita käyttänyt kertoi, että hänellä ei kouluaikana edes ollut kunnollista mahdollisuutta vieraiden kielten oppimiseen. Hän opiskeli englantia normaalikuuloisten ryhmässä avustajan tuella. Sen sijaan, että avustaja olisi auttanut oppimisessa, hän oli usein vain näyttänyt oikeat vastaukset. Nyt tämä haastateltava miettii, pitäisikö aloittaa englannin opiskeleminen uudelleen. Paremmat kuulon apuvälineet ja motivaatio voisivat auttaa opiskelussa. Toinen haastateltava puolestaan kertoi, että englannin opiskelu oli ollut ”yhtä suurta tuskaa.” Ylioppilaskirjoituksissa hän ei edes kirjoittanut englantia, koska kuullun ymmärtäminen oli ”pelkkää lottoamista.”

Tuttu ja turvallinen suomen kieli oli lähes kaikkien mielestä helpompaa ymmärrettävää myös sen takia, että suomi on ”kova” kieli, joten se on helppo lukea huulilta. Vieraiden kielten erilaiset s-äänteet ja kielen mahdollinen pehmeys vaikuttavat siten, että niiden hahmottaminen näkemällä on huomattavasti hankalampaa kuin suomen. Toisaalta suomen kielen sisällä on paljon murre-eroja, jotka myös vaikeuttavat kuulemistä ja ymmärtämistä

”no ei tarte kun poistua (omalta murrealueeltaan) niin tulee ongelmia”. (H6)

### 5.3.2 Toiset ihmiset tiedonsaannin esteenä

Kuulovamma on näkymätön vamma, joka normaalikuuloisen on vaikea ymmärtää ja muistaa. Työelämässä huonokuuloisuus aiheuttaa ymmärrettävästi ongelmia. Yleensä ongelmat liittyivät siihen,

että kaikki työyhteisön jäsenet eivät jaksa muistaa työkaverin huonokuuloisuutta. Haastateltavat kertoivat turhautumisestaan siihen, että kerta kerran jälkeen saa muistuttaa siitä, että ei kuule kunnolla. Tämä yksittäinen asia oli se, missä haastateltavien pohdinnat erosivat eniten. Eräs haastateltava kertoi muistuttavansa asiasta joka palaverissa ja useita kertoja päivässä, toinen taas sanoi, että asian pitää olla kerralla selvä, muuten hän kokee asian kiusaamisena. Vaikka asiasta muistutettaisiinkin useasti, eivät kaikki työkaverit tätä muista

”kun se (työkaveri) mumisee menemään, ni en saa selvää sitäkään vähää, ni sen puheet jää aina ohi, ni vaikeuttaahan se tiedonkulkua. Sitte joskus, kun saatoin kysyä, että voitko niinku sanoo vielä, ni se että justhan mä kerroin sulle.” (H8)

”se on se välissä leijuminen, se olotila pahin juttu. Ei ymmärretä. Jos mä olisin täysin kuuro niin mullahan olis viittomakielen tulkki ja se olis näkyvä ja se olis ihan fine. Mutta kun sä oot huonokuulonen niin että sä välillä kuulet ja välillä et, niin se on tosi paljon vaikeempi ymmärtää.” (H4)

Eräs haastateltava mietti työpaikan vaihtamista, koska työkaveri muistuttaa jatkuvasti siitä, että joutuu tekemään ylimääräistä työtä toisen huonon kuulon takia. Työssä ollaan myös tekemisissä asiakkaiden kanssa, ja kyseistä työkaveria ärsyttää ja hävettää se, että hänellä on työparina huonokuuloinen. Haastateltava itse on sopeutunut kuulovammaansa ja pärjää sen kanssa. Huonon kuulon sijasta kuormitusta aiheuttaa työyhteisön ilmapiiri, joka ei kykene hyväksymään vammaa.

”mun mielestä tää ei oo pelkästään valkosten terveiden miesten hommaa, vaan kyllä mun mielestä pitäis vammaseksi sulautua siihen porukkaan. Siihen ei kukaan kuole, jos mä en kuule siellä kaikkee.” (H4)

Onneksi työpaikka voi olla myös sellainen, että siellä hyväksytään huono kuulo ja sen aiheuttamat haitat. Eräs haastateltava kertoi, että hänellä oli esimiehensä kanssa sopimus siitä, että palavereissa ja muissa vastaavissa tilanteissa hän potkaisee esimiestään pöydän alla, jos hän ei kuule kunnolla. Näissä tilanteissa esimies osasi skarpata omaa kuuntelemistaan.

Auditoriossa ja luentosaleissa luennoitsijan pitäisi käyttää mikrofonia. Monet luennoitsijat luulevat, että heillä on niin kantava ääni, että mikrofonia ei tarvita. Mutta vaikka ääni kuuluisikin, muu lähellä oleva häly saattaa vaikeuttaa kuulemistakin niin, että kantavastakaan äänestä ei saa selvää. Isoissa

auditoriossa ongelmana on lisäksi se, että puhujaa ei välttämättä näe kunnolla, jolloin huulilta lukeminen ei onnistu. Eräs haastateltava kertoi, että jos luennon aihe ei kiinnosta, ja tärkeintä on luennolla näyttäytyminen, niin siinä tapauksessa hän menee takariviin, sulkee sekä silmät että korvat ja uppoutuu omaan ajatusmaailmaansa.

Joskus, varsinkin väsyneenä, kuulemisen vastaanottaminen on vielä vaikeampaa kuin normaalisti. Haastateltavat kertoivat siitä, miten läheiset ihmiset hermostuvat ja turhautuvat siitä, kun huonokuuloinen kuulee tavallistakin huonommin. Muutamat kertoivat myös siitä, että joskus voi myös ”olla kuulematta”, vaikka ehkä kuulisikin. Nämä tilanteet liittyivät yleensä väsymyksen ja kuulon kuormituksen lisäksi siihen, että haluttiin rauhoittaa tilanne, joka muuten olisi voinut kärjistyä vaikka riidaksi.

Yleensä huonokuuloinen saa apua, kun hän pyytää toistamaan sanotun tai kertomaan, mitä joku toinen on sanonut. Aina näin ei kuitenkaan ole. Joskus, kun huonokuuloinen kysyy perinteisen ”mitä se sano?” -kysymyksen, vastauksena ei ole juuri kuullun kertominen, vaan

”Mut se on välillä ärsyttävää, kun kysyy jotain et mitä se sano ja sit sanotaan, että ei mitään tärkeitä. Joo, mut vaikka se ei oo tärkeitä, ni mä en kuullu sitä, että voitko toistaa. Se on ärsyttävää välillä.” (H5)

”äääh, et sä taaskaan kuule. No, mä kerron vähän myöhemmin.” (H4)

Monet kertoivat ymmärtävänsä, että huonokuuloista ei tahallaan suljeta pois tiedosta. Usein tilanne on sellainen, että siinä hetkessä ei tietoa voida jakaa, vaan on odotettava, että tilanne muuttuu. Huonokuuloinen kuitenkin tipahtaa pois ”siitä tiedon jatkumosta” ja joutuu jäämään odottelemaan, että hänelle kerrotaan myöhemmin. Eräs haastateltava kertoi, että aina tätä tarvittavaa tietoa ei kuitenkaan saa tai jos saa, se tulee hänelle toisen ihmisen kautta suodatettuna. Haastateltava pohti sitä, kuinka paljon tiedosta häviää ja kuinka paljon se muuttuu. Häviämisen ja muuttumisen lisäksi on mahdollista myös se, että tieto tai asia tulkitaan aivan eri tavalla kuin miten huonokuuloinen itse olisi sen tulkinnut. Kyseinen haastateltava suhtautuu toisilta saamaansa tietoon näistä syistä joskus hieman epäillen, ja mahdollisuuksien mukaan pyrkii varmistamaan välikäsien kautta saamansa tiedon.

Eräs haastateltava kertoi kokemuksiaan opiskelusta kirjoitustulkin avulla. Kirjoitustulkki oli ollut ”ihan solmussa” kaikkien luennolla esiin tulleiden termien kanssa. Tulkki oli kirjoittanut niin nopeasti



kuin oli kyennyt, kunnes luennoitsija oli puuttunut tilanteeseen ja sanonut, että kirjoitustulkin ei tarvitse kirjoittaa kaikkea, mitä hän sanoo. Tästä oli seurannut pieni kädenvääntö aiheesta

”jossain vaiheessa se opettaja oli sanonu sille tulkille, et ei sun tarvii kirjottaa näitä kaikkia ylös. Sit se vaan, että ei, kun hän on tulkki, että hänen täytyy kirjottaa kaikki mitä sä sanot. Joo, mut ei sun tarvii kirjottaa. Totta kai sen täytyy kirjottaa kaikki, sen täytyy kirjottaa sekin, kun se sanoo, että ei sun tarvii kaikkee kirjottaa. Senhän takia se kirjottaa, että mä ymmärrän mitä siellä puhutaan siellä tunnilla. Et se jää mulle paremmin se tieto muistiin koska se on kirjoitettu tietoo.” (H5)

Kaikki haastateltavat kertoivat siitä, miten normaalikuuloisten on vaikea suhtautua näkymättömään kuulovammaan. Huono kuulo ei näy päällepäin, eikä mistään voi päätellä, että keskustelukumppanilla on huono kuulo

”mä tulin sieltä kuulokojeen sovituksesta pois aanelosen kanssa, jossa luki ’ohjeita huonokuuloisen kanssa kommunikointiin’. Mä vaan nauroin, että ripustanko mä tän kaulaan, eihän kukaan tiä, että mulla on huono kuulo” (H6)

Tiedonsaannin helppous tai vaikeus riippuu usein vastapuolesta, toisen puheesta on helpompi saada selvää kuin toisen, koska ääni, ääntämisen selkeys ja puhetapa vaihtelevat. Kaikki haastateltavat kertoivat siitä, että kaikkien ihmisten puheesta ei yksinkertaisesti saa selvää. Muutama mainitsi senkin, että välttelee ihmisiä, joiden puheen ymmärtäminen on hankalaa. Jos kyseisen ihmisen kanssa on hoidettava jotakin asioita, se tehdään mieluiten kirjallisesti.

”esimerkiks oli yks epäselvä vakuutusmyyjä että en saanu mitään selvää sen puheesta. Mä jouduin koko ajan kysymään että mitä, mitä, mitä. Sitte mä en voi olla yhtään varma, kun mulla menee siihen keskittymiseen, siihen mitän kysymiseen, että mä saan sen vastauksen. Ni sitte mulla jää se kokonaiskuva asiasta hahmottamatta” (H7)

Normaalikuuloisten ihmisten on luonnollisesti hankala ymmärtää huonon kuulon aiheuttamat rajoitukset. Joinakin päivinä kuulo saattaa olla hieman herkempi, jolloin kuuleminenkin onnistuu paremmin. Myös paikka ja kyseisessä paikassa olevat muut äänet vaikuttavat huonokuuloisen kuulemiseen tavalla, jota normaalikuuloinen ei välttämättä hahmota.

#### 5.4 Tietoa vaille jääminen

Kaksi haastateltavaa koki jäävänsä hieman ulkopuoliseksi ystäväpiirissään. Tämä korostui etenkin siten, että yhteisiin illanviettoihin ei viitsitä osallistua. Ravintolaillat ja konsertit jäävät väliin, koska niissä melu on niin suuri, että kommunikointi ei onnistu.

”en mä viiti mennä johonki niinku kaverit lähtee istumaan iltaa tai käyä jossakin baarissa, niin mä sanon siinä vaiheessa, että soronoo, ei mulla oo mitää järkee lähtee, mä vaan hymyilen siellä sohvan nurkassa enkä tajua mistään mitään. Hymyilen vaan ja en yhtään tiiä mitä tulee luvattua” (H6)

Eräs haastateltava kertoi teatterikäynnistä, joka lähinnä oli ollut pitkästyttävä. Teatteriesitys oli ollut tunnetun miesnäyttelijän monologinäytelmä. Haastateltava ei ollut saanut mitään selvää koko näytelmästä, vieruskaverilta ei voinut koko ajan kysyä, mitä näyttelijä oikein sanoo eikä poiskaan voinut lähteä. Näin ollen hänen oli vain pitänyt istua paikallaan ja odottaa näytelmän loppumista. Toinen haluaisi käydä elokuvissa, mutta kokee, että elokuvateattereiden äänenvolyymi on liian kova. Ääni puuroutuu ja satuttaa korvia, ja korvat soivat elokuvissa käynnin jälkeen kauan.

Eräs äiti oli pahoillaan siitä, että ei voinut ”täysillä” osallistua lastensa koulun tapahtumiin. Joulu- ja kevätkuuhlat jäävät vajaiksi, kun ei kuule esimerkiksi lastensa näyttelemistä joulukuvaelmassa

”mä oon siellä vaan fyysisesti läsnä, ihan vaan siks, että mä oon äiti.” (H6)

Yleinen tapa saada tietoa on myös sattumalta kuuleminen (ks. esim. Savolainen, 2010, 98, 107). Huonokuuloinen joutuu keskittymään kuuntelemiseen, joten vahingossa tai ohimennen kuultua ei ole. Linja-autossa tai kahvilassa muiden ihmisten puhe yleensä muuttuu ”muodottomaksi massaksi”, joka on lähinnä häiritsevää taustamelua.

”sattumalta kuuleminen on ihan out mun elämästä. Oon mä välillä miettiny, että hitsi kun kuulis mitä tos naapuripöydässä puhutaan, et siel vilahti joku sana just jostain aiheesta mikä mua kiinnostaa. Mut ei voi mennä siihen, että sanot sä vähän paremmin ton. Mä en ehkä tiedä mistä mä jään paitsi, mä oon jo luovuttanu tosta puolesta. Aivan utopistinen ajatus, että noin vois toimia. Joo, en kuule” (H4)

Jos sattumalta kuulisikin jotakin, kuulemaansa ei oikein voi luottaa. Joskus joutuu pohtimaan, onko kuultu todellista, siis onko kuultu oikein, toisinaan taas turhautuu siihen, että tietää kuulleensa väärin

”että mikä juttu tuo on, että dinosauruksia on tullu taas, että se on ihan hölynpölyä, eihän siihen voi luottaa ollenkaan” (H1)

Eräs haastateltava oli pahoillaan siitä, että ei pysy mukana nopeatempoisessa huumorissa ja kommunikoinnissa. Hän huomaa kyllä sen, kun toiset kertovat hauskoja juttuja ja naljailevat toisilleen, mutta ei itse pysy rytmissä mukana.

”Se on semmosta nopeeta kommunikointia, ja sit mä en vaan pysy mukana. Mä oon ikävä ihminen, et sä voi vaatia, että jätetään noi huumorihommat ja pysytään asiassa.” (H4)

Matkustettaessa huono kuulo aiheuttaa hankalia tilanteita. Moni kertoi, että ei edes uskaltaisi lähteä matkalle yksin. Matkaseuralainen on mukana ja hoitaa yleensä käytännön asiat, kuten hotelliin kirjautumiset ja auton vuokraukset. Matkoilla moni haluaisi myös tutustua paikallisiin nähtävyyksiin, mutta erilaisiin ryhmäopastuksiin ei monikaan jaksakaan enää osallistua, koska ei kuule kuitenkaan, mitä opas kertoo.

Eräs haastateltava kertoi, että osallistuu paljon seurakuntansa tilaisuuksiin. Siellä vaikeutena ovat yhteiset rukoushetket, jolloin keskitytään rukoukseen pää painuksissa ja silmät suljettuina. Hän ei kuule, mitä rukoillaan, koska rukoukset ovat usein vapaamuotoisia rukouksia aiheista, joita tilaisuudessa on esitetty. Rukouksen kuuleminen olisi kuitenkin tärkeää, koska hän kokee rukouksen rohkaisevaksi ja lohduttavaksi.

Parihaastattelussa, jossa haastateltiin äitiä ja tytärtä, haastateltavat alkoivat keskenään pohtia sitä, miten paljon yhdessä eletystä elämästä olisi jäänyt pois, jos lukuhetkiä ja iltasatuja ei olisi ollut. Lukuhetkien todettiin kehittäneen kirjallisen osaamisen ja lahjakkuuden lisäksi vuorovaikutusta ja empatia- ja ilmaisukykyä. Eläytymällä lukemiseen on välitetty ja opetettu myös sitä, kuinka paljon esimerkiksi eri äänenpainojen ja -voimakkuuksien avulla voidaan ilmaista. Kuulovamman hankalampi tarttua siihen, miten viesti kerrotaan. Äänenpainot saattavat jäädä kuulematta, jolloin koko viestin sisältö ja tarkoitus voidaan ymmärtää väärin.

”ja voithan sä lukee kirjaa tavallaan kun tietokirjaa ja tälle, tai sit sä voit eläytyä siihen lukemiseen, että onhan se hirveen eri asia. Ja kyllä sitäkin kautta on oppinu paljon erilaisia asioita silloin lapsena...että onhan se ihan eri asia, että omilla äänenpainoilla tai sellasilla pystyy ilmasemaan. Että onhan se semmosta elettäkin, mutta se on myöskin sitä, että sä kuulet sen äänenpainon, että voi sanoo, että mä ymmärrän miltä susta tuntuu tai että mä oon tosi pahoillani, ni senki voi sanoo niin monella eri tavalla. ” (H7)

### 5.5 Mitkä asiat selvitetään

Vaikka usein huonokuuloinen toteaa, että ei kuule ja asia jäi ymmärtämättä, niin on kuitenkin paljon asioita, joihin palataan ja joita ei jätetä epäselviksi. Terveysteen ja kuulovammaan liittyvät asiat koettiin tällaisiksi. Kuulon apuvälineitä koskeva tieto tarkistettiin myös. Ne haastateltavat, joiden lapset asuivat vielä lapset kotona, kertoivat että lasten asiat ovat todella tärkeitä. Joskus lapsen lääkäri- tai neuvolakäynnillä on mukana mies tai mummo, joka varmistaa, että asiat on kuultu ja ymmärretty oikein.

Myöskään viranomaisasioita ei voi jättää epätietoisuuden varaan. Muutamit kertoivat siitä, että viranomainen on turhautunut ”jankkaamiseen”, mutta asia on pakko selvittää.

”tuskin se verottaja antaa anteeks maksamattomia veroja, jos mä selitän, että mä en nyt vaan kuullu” (H3)

Kaikkia asioita ei monen mielestä edes tarvitse kuulla. Työpaikan juoruista on ”ihan mukava pysyä ulkona”. Kahvipöytäkeskusteluihin ei välttämättä oteta osaa, koska tilanne on yleensä niin hälyinen, että kuuleminen on vaikeaa. Nämä jätetään huomiotta jo senkin takia, että kuulo saa levätä. Työpaikoilla kuulemattomuus voi olla myös itsesuojelukeino, kun ei tarvitse välttämättä ottaa osaa ”typeriin erimielisyyksiin”. Vaikka kaikki kertoivat, että he näkevät paljon vaivaa sen eteen, että mikään tärkeä ei jää huomiotta, niin siitä huolimatta varma ei voi olla ohi menneen tiedon tärkeydestä.

”että monesti mietityttää, että kuinka paljon mulla meni niinku huti” (H9)

## 5.6 Keinot kuulemisen auttamiseen

Vaikka käytössä olisikin kuulolaite, se ei kuitenkaan takaa normaalia kuuloa. Haastateltavat kertoivat monista tavoista, joita he ovat jo ehkä huomaamattaan ryhtyneet toteuttamaan, jotta kykenisivät kuulemaan paremmin. Useat haastateltavat kertoivat siitä, miten vaistomaisesti etsivät rauhallista ja hiljaista paikkaa, jotta fyysisen tilan aiheuttamat meluhäiriöt eivät lisäisi kuulon kuormitusta. Aina se luonnollisestikaan ei ole mahdollista. Näissä tilanteissa monet ottavat avukseen näkemällä kuulemisen. Asoihin myös perehdytään etukäteen, jotta kuulemattomuus ei aiheuttaisi yllätyksiä. Joskus tilanne vaatii myös sen, että kuulemattomuutta ei voi lausua julki, joten asioista pyritään pääsemään jyvälle kiertotien kautta. Useimmat eivät myöskään luota siihen, että ovat kuulleet oikein, joten he varmistavat asioita jälkikäteen.

### 5.6.1 Näkemällä kuuleminen

Kaikki haastateltavat kertoivat, että näkeminen on osa kuulemista. Keskustelukumppanin suu on nähtävä, jotta huulilta lukeminen on mahdollista. Huulien liike ja ääni yhdessä muodostavat kuulemisen tunteen.

”siis enhän mä kuule, jos mä en nää” (H2)

Yksi haastateltava kertoi siitä, että hän ei muista, minkälaiset silmät keskustelukumppanilla on ollut, mutta hampaat kylläkin. Monet mainitsivat sen, että erityisen ärsyttävää on, jos keskustelukumppani pitää kättä suun edessä. Kaikille asiasta ei voi sanoa, koska aina on olemassa mahdollisuus, että keskustelukumppani loukkaantuu. Tutuille, kuulovammaan totuneille asiasta voidaan mainita, mutta sekin koetaan hieman väsyttävänä, jos asiasta täytyy muistuttaa jatkuvasti. Eräs haastateltava kertoi elävästi kokemuksestaan korvalääkärin vastaanotolla. Lääkärillä oli ollut paksu parta, joka jo sinällään esti suun liikkeiden näkemisen. Lisäksi lääkäri piti kättään koko ajan suun edessä, mikä aiheutti sen, että kuuleminen vaikeutui vielä lisää. Haastateltava oli pyytänyt, että lääkäri ottaa käden pois. Kyse oli kuitenkin tärkeistä kuuloon ja terveyteen liittyvistä asioista, joita ei voi jättää huomiotta. Lääkäri oli ottanut käden pois, mutta hetken päästä käsi oli jälleen suun edessä.

Kokouksissa haastateltavat pyrkivät istumaan paikkaan, josta he näkemällä pystyvät seuraamaan kokouksen kulkua. Puheenjohtajan suu on nähtävä, ja muutenkin kärryillä pysymistä helpottaa, kun

näkee, kuka puhuu. Samalla on mietittävä se, että asettautuu niin, että paremmin kuuleva korva pystyy poimimaan puheet ja äänet. Aina tämä ei ole mahdollista, sillä, kuten monet kertoivat, mahdolliset videotykit ja muut av-laitteet saattavat olla juuri sen paikan vieressä, mistä kokouksen seuraaminen olisi mahdollista. Laitteiden aiheuttama hurina yleensä peittää alleen kaiken muun, jolloin keskustelun seuraaminen on likipitään mahdotonta.

Joskus näkeminen ei yksinkertaisesti onnistu. Eräs haastateltava kertoi, että työpaikalla on usein tilanteita, joissa on useampi ihminen. Tällaisia hetkiä ovat esimerkiksi ”pikapalaverit” käytävällä tai ruokaillessa. Hän kokee jäävänsä keskustelusta ulos, koska katsekontakti ei enää kohdistuu suoraan häneen. Näissä tilanteissa hän on ymmärtävinään tai yksinkertaisesti poistuu paikalta.

### 5.6.2 Ennakointi, kiertotie ja varmistaminen

Koska kuuloon luottaminen on vaikeaa, haastateltavat kertoivat aina mahdollisuuksien mukaan valmistautuvansa etukäteen edessä olevaan tilanteeseen tai tilaisuuteen. Lentokentällä tai rautatieasemalla ollaan hyvissä ajoin, jotta on tarpeeksi aikaa selvittää, mistä lentokone tai juna lähtee. Koiraharrastaja puolestaan tietää, mitä tuomarit koiranäyttelyissä kysyvät ja harjoittelee vastaukset etukäteen.

Melkein kaikilla haastateltavilla korvien kuulonalenema ei ollut samalla tasolla, vaan toinen korva kuuli paremmin. Nämä haastateltavat olivat oppineet sen, että paremmin kuuleva korva oli aina äänilähteeseen päin. Äänilähde saattoi olla joku, jonka kanssa kävellään vierekkäin tai muut palaveriin osallistujat. Monet kertoivat, että toimintatapa on jo luonnollinen, sitä ei tarvitse erikseen miettiä.

Asioiden ennakkoinnista oli monelle tullut tapa. Ennakointi auttaa selviytymään erilaisissa tilanteissa ja auttaa toki kuulemista ja ymmärtämistä. Ennakointi koettiin kuitenkin väsyttäväksi ja aikaa vieväksi

”ja stressaa et sun pitää etukäteen kaikki miettiä ja olla sillä tavalla järjestelmällinen et sä osaat varata kaikki systeemit valmiiksi” (H3)

Kaikki eivät halua tuoda kuulovammaisuuttaan koko ajan esille, joten on keksittävä tapa, jolla kuultu – tai kuulematta jäänyt – tieto saadaan haltuun. Useat kertoivat väsyvänsä siihen, että koko ajan pitäisi

muistuttaa huonosta kuulosta tai vaihtoehtoisesti piilottaa se. Näitä tilanteita varten monet ovat kehittäneet omia tapojaan. Monet haastateltavat kertoivat oppineensa kyselemään niin paljon kuin suinkin pystyy vaihikkaa siten, että muut eivät tajua, että haastateltava ei ole kuullut. Eräs haastateltava koki tämän niin, että nykyään täytyy osata olla nopea, näppärä ja älykäs, eikä kuulovammainen istu tähän muottiin. Monet kertoivat, että yrittävät jutella aiheesta rennosti ”kiertelemällä” asian ympärillä ja tekevänsä aiheeseen liittyviä ”harmittomia” kysymyksiä, jotta hahmottaisivat asiakokonaisuuden, josta on puhuttu.

”kun siinä sitte pitää keksiä kaiken maailman konstit, ni en yhtään ihmettele sitä että mä olin koko ajan niin väsynyt” (H3)

Lopulta, kun asiakokonaisuus on ehkä ennakoinnin ja kiertotien kautta saatu haltuun, monet varmistavat vielä asioita. Omaan kuuloon ei vielä kukaan luoteta, vaan tieto tarkastetaan vielä mahdollisimman luotettavasta lähteestä. Esimerkiksi harrastukseen opiskeleva kertoi, että hän ei opinnoissaan jätä mitään kuullun varaan, vaan tarkistaa aina luennoilla esiin tulleet termit ja nimet myöhemmin, jotta ne varmasti ovat oikein. Hän pitää verkko-opintoja helpottavina, koska niihin voi lähes aina palata, eikä tarvitse jännittää kerralla oikein kuulemista. Vaikeuden muodostaa se, jos kysymys on pelkästään suullisesta kommentista tai mielipiteestä, jota luonnollisestikaan ei ole kirjoitettu mihinkään.

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksen tuloksiin vaikuttaa epäilemättä se, että kaikki haastateltavat osallistuivat tutkimukseen vapaaehtoisesti. Haastateltavat olivat aktiivisia, osallistuvia ja harrastavia naisia. Kaikki olivat valmistautuneet haastatteluun pohtimalla omaa tiedonhankintaansa, joten keskustelu aiheesta heidän kanssaan oli sekä helppoa että hauskaa. Aineisto saattaa olla hieman väritynyttä, mutta subjektiivisten kokemusten kuvaajana aineisto on riittävän kattava.

Sisällönanalyysin yhtenä tavoitteena on saturaatiopisteiden etsiminen, eli niiden teemojen löytäminen, jotka toistuvat aineistossa usein. Tässä aineistossa jatkuvasti toistuvina teemoina esiintyivät huonon kuulon aiheuttamat suullisen kommunikaation ongelmat. Vaikeudet ympäristön tulkinnassa ja

hahmottamisessa olivat puolestaan pakottaneet sopeuttamaan ja muuttamaan toimintatapoja. Väsymys ja uupumus tulivat myös esille vahvoina teemoina.

Haastattelujen perusteella voidaan sanoa, että huono kuulo väistämättä aiheuttaa vaikeuksia kommunikointiin ja tiedonhankintaan. Huono kuulo itsessään on este suullisessa muodossa esitetyn tiedon hankinnalle. Huonokuuloinen tarvitsee rauhallisen ja hälyttömän ympäristön, jotta kuuleminen olisi mahdollisimman helppoa ja esteetöntä. Useinkaan mahdollisuutta tähän ei ole, vaan ympäristössä on meteliä ja muuta hälyä, mikä vaikeuttaa kuulemista.

Kuulemisen vaikeus oli monelle haastateltavalle hankala ja masentava asia. Vaikka omaan kuulovammaan olikin sopeuduttu, se siitä huolimatta aiheutti vaikeuksia ympäristön hahmottamisessa ja tulkinassa. Vaikeuksista huolimatta diagnoosi huonokuuloisuudesta on ollut monelle myös helpotus. Diagnoosin kautta on tullut ymmärrys omiin toimintatapoihin ja siihen, miksi ne eroavat vaikka perheenjäsenten tavoista. Toiset ymmärrettävästi haluavat pitää huonokuuloisuuden ja kuulokojeen mahdollisimman piilossa, jotta erilaisilta ennakkoluuloilta vältyttäisiin. Toisille taas on ”ihan sama, minkälaiset antennit on päässä”, kunhan vain kuulee paremmin.

Huonokuuloisuus aiheuttaa väsymystä. Haastattelujen perusteella väsymys seuraa siitä, että kuulemista joudutaan pinnistelemaan. Myös huonon kuulon piilottaminen aiheuttaa stressiä ja uupumusta. Kaikki haastateltavat eivät halunneet tuoda julki huonoa kuuloaan, koska vaarana oli se, että heidät leimataan tyhmiksi. Lisäksi kanssaihminen suhtautuminen saattaa aiheuttaa väsymystä ja turhautumista, jos huonoa kuuloa ei ymmärretä tai hyväksytä. Normaalikuuloisen on ymmärrettävästi hankalaa tajuta se, että huonokuuloinen joskus kuulee ja joskus ei. Suullinen kommunikointi on hankalaa, jos asioita joudutaan toistamaan. Lisäkuormitusta aiheuttaa myös se, että kun kuuloon ei voi luottaa, muut aistit kuormittuvat enemmän. Tämä tuli selkeästi esille lapsiperheissä: siinä missä normaalikuuloinen vanhempi voi vahtia lapsiaan myös kuuloaistin avulla, huonokuuloinen joutuu paikkaamaan kuulemista näköaistilla. Kaikki haastatellut eivät kokeneet kaikkia näitä väsymyksen ilmentymiä, mutta jokaisella oli omakohtaisia kokemuksia siitä, kuinka kuulovamma aiheuttaa uupumusta.

Haastatteluissa pyrin saamaan selville, toteutuuko huonokuuloisen tiedonhankinta yleisesti hyväksytyjen tiedonhankinnan teorioiden esittämällä tavalla. Tässä työssä esitetty Wilsonin teoria on ehkä tunnetuin ja viitatuin tiedonhankinnan teoria. Dervinin teorian kautta pyrin hahmottamaan sitä,



onko huonokuuloisuus käsitettävissä kuuluksi, ja jos on, miten huonokuuloinen rakentaa sillan kuulun yli vai jättääkö hän sillan rakentamatta.

Wilsonin (1981, 6) tiedon universumissa (kuvio 3) oli esitetty mahdollisia reittejä tiedon luo. Wilson esittää teoriassaan, että mahdollisena reittinä on välittäjä tai tietotekninen väline. Huonokuuloinen hyödyntää hyvinkin ahkerasti erilaisia tietoteknisiä välineitä, koska niiden välityksellä saatava tieto on yleensä kirjallisessa muodossa ja siksi helposti omaksuttavissa. Sen sijaan Wilsonin esittämä välittäjä on teorian mukaan usein ulkopuolinen taho (esimerkiksi kirjastonhoitaja), ja näitä ulkopuolisia välittäjiä huonokuuloiset eivät mielellään käytä, sillä koskaan ei voi olla varma siitä, minkä tasoinen kommunikoi ja välittäjä on. Mikäli ulkopuolista välittäjää käytetään, hyödynnetään siinäkin välissä tietoteknisiä välineitä, eli välittäjään otetaan yhteyttä esimerkiksi sähköpostilla tai chattipalveluiden kautta. Mikäli suullista välittäjää käytetään, välittäjä on yleensä oman perheen jäsen, joka on tietoinen kuulovammasta ja ymmärtää huonon kuulon asettamat rajoitukset.

Wilsonin (1997, 569) informaatiokäyttäytymisen mallin (kuvio 4) kautta pyrin selvittämään sen, vaikuttavatko väliintulevat muuttujat huonokuuloisen tiedonhankintaan ja millä tavoin. Väliintulevia muuttujia teoriassa on teoriassa esitetty viisi: psykologiset, demografiset, roolit tai henkilöt, ympäristölliset ja tiedonlähteiden ominaisuudet. Näistä muuttujista tässä tutkimuksessa nousivat esiin psykologiset ja ympäristölliset tekijät sekä roolit ja henkilöt ja tiedonlähteisen ominaisuudet. Psykologisiksi tekijöiksi voidaan lukea se, että monelle huonokuuloiselle on vieläkin vaikea tuoda esille oma kuulovammansa. Riski siitä, että leimautuu tyhmäksi, on liian suuri. Tällöin tiedonsaanti jää epävarmaksi, koska ei uskalleta tai haluta ”jankata” niin kauan, että asia varmasti tulee selväksi. Ympäristölliset tekijät nousivat esille erityisen vahvasti. Huonokuuloinen tarvitsee rauhallisen ja häiriöttömän ympäristön, jossa on mahdollisimman vähän kuulemista häiritseviä tekijöitä.

Wilson erittelee väliintulevina muuttujina roolit ja henkilöt sekä tiedonlähteiden ominaisuudet toisistaan erillisiksi tekijöiksi, mutta huonokuuloisen kannalta nämä tekijät voidaan nähdä myös yhtenä tekijänä. Toisten ihmisten ymmärrys ja jaksaminen on huonokuuloisen tiedonhankinnan kannalta erityisen tärkeää. Tämä ymmärrys ja jaksaminen yhdistettynä selkeään puhetapaan on nähtävissä myös tiedonlähteen ominaisuutena, kun tiedonlähteeksi tulkitaan toinen ihminen. Muutoin huonokuuloisen kannalta tiedonlähteen helpottavin ominaisuus on sen mahdollisuus tarjota tietoa kirjallisessa muodossa.

Wilsonin (1997, 41 – 45) informaatiokäyttäjymisen mallissa esitetään tiedonhankinnan väyliksi passiivinen tarkkailu, passiivinen haku, aktiivinen haku sekä jatkuva haku. Passiivisella tarkkailulla Wilson tarkoittaa tietoon sattumalta törmäämistä. Jos tieto on kirjallisessa muodossa, myös huonokuuloisen voi saada tietoa sattumalta. Mutta jos tieto esitetään suullisessa muodossa, huonokuuloisen on lähes mahdoton tarttua siihen. Yleensä sattumalta tietoon törmäämisellä tarkoitetaan juuri tätä suullisessa muodossa olevaa tietoa, jonka voi kuulla ohimennen esimerkiksi bussissa tai kahvilassa. Huonokuuloiselle tämä tiedonhankintatapa on käytännössä mahdoton, koska kuulo ei yksinkertaisesti riitä tähän. Tämä tuli erityisen selvästi esille haastatteluissa. Muutoinkin tiedonhankintakäyttäjymien perustui kirjallisiin lähteisiin, joiden usein todettiin olevan huomattavasti hitaampia kuin suullisten lähteiden. Voidaan siis sanoa, että myös passiivinen haku, aktiivinen haku ja jatkuva haku perustuvat huonokuuloisen osalta yleensä aina kirjallisiin lähteisiin, joskin edellä mainittu sattumalta tietoon törmääminen tuli haastatteluissa erityisen vahvasti esille mahdottomana asiana.

Mallissaan Wilson ei millään tavoin erittele sitä, missä muodossa tieto on. Tämän tutkimuksen perusteella on kuitenkin todettava, että tiedon esittämisen muodolla on erityisen suuri merkitys niille, joiden tiedonhankinnan aistit eivät ole normaalit. Tässä tutkimuksessa tutkittiin huonokuuloisia, mutta on oletettavaa, että tiedonhankintakäyttäjyminen ei ole täysin Wilsonin mallin mukaista myöskään näkövammaisilla tai moniaistivammaisilla.

Huonoa kuuloa voi kuvata myös Dervinin (1992, 68) mallin esteellä. Huono kuulo estää tai ainakin vaikeuttaa tiedon luo pääsemistä. Merkityksellistä Dervinin mallissa huonokuuloisuuden kannalta on se, että sen painopiste on tiedonkäytössä. Kysymyksessä on siis tilanne, jossa selkeästi hahmotetaan puuttuvan tiedon olemassaolo. Puuttuva tieto on huonokuuloisella se tieto, jonka tiedetään olevan olemassa, mutta joka on huonon kuulon takia jäänyt saamatta. Tämä johtaa siihen, että on hahmotettava, mikä tieto on tarpeellista tai käyttökelpoista. Kun tiedonhankinta on normaalia hankalampaa tai vaivalloisempaa, turhan tiedon hankintaan ei yleensä ryhdytä.

Haastattelujen perusteella voidaan sanoa, että kun tiedontarve on hahmotettu ja tieto on arvioitu tarpeelliseksi, huonokuuloisen konstruoi oman sillan eli selviytymisstrategian kuulun ylittämiseen. Joskus kuilu ylitetään käyttämällä Wilsonin mallin mukaista välittäjää, eli pyydetään apua. Apu on yleensä tuttu, luotettava henkilö, joka on tietoinen huonosta kuulosta. Yleensä tietoa kuitenkin lähdetään tavoittelemaan itse, ja siihen huonokuuloisella on tämän haastattelututkimuksen perusteella kolme erilaista tapaa: ennakointi, kiertotie ja varmistaminen. Ennakoinnilla tarkoitan valmistautumista

tulevaan tilanteeseen, jotta huono kuulo ei aiheuttaisi kyseisessä tilanteessa ongelmia. Ennakointi saattaa merkitä ylimääräisen ajan varaamista jonkin tehtävän suorittamiseen tai tilanteen ja siihen liittyvien asioiden selvittämistä etukäteen. Kiertotietä käyttämällä huonokuuloinen puolestaan pyrkii saamaan tiedon aiheeseen liittyvillä rennoilla kysymyksillä, joiden avulla hän yrittää hahmottaa sen, mistä ja miten aiheesta on keskusteltu. Kiertotien käyttäminen tarkoituksena on huonokuuloisuuden peittäminen tai piilottaminen. Huonokuuloisuuden piilottaminen voi johtua itse tilanteesta, jolloin helppoa tai mutkatonta tapaa huonokuuloisuuden esilletuomiseen ei ole. Piilottaminen voi johtua myös siitä, että huonokuuloisuutta ei juuri sillä hetkellä haluta tuoda julki, koska on mahdollista, että leimautuu tyhmäksi. Varmistaminen tarkoittaa sitä, että huonokuuloinen jälkikäteen tarkistaa, että on kuullut asian oikein. Näin halutaan välttyä väärinymmärryksiltä, jotka johtuisivat huonosta kuulosta ja väärin kuulemisesta.

Tutkimus puolustaa hyvin paikkaansa selvittämällä sitä, miten huonokuuloisuus vaikuttaa tiedonhankintaan. Aihetta ei ole aikaisemmin tutkittu, joten se tuottaa uutta tietoa. Merkittävintä tässä tutkimuksessa onkin se, että tutkimus tuo esille selkeän aukon tiedonhankintatutkimuksessa: kuinka aistivamma, ja erityisesti tiedonhankinnan aistin vajavaisuus, vaikuttaa tiedonhankintaan. Tiedonhankintaa on tutkittu hyvin monella tapaa, mutta tiedonhankinnan aistien vajavaisuutta ei ole aikaisemmin otettu esille. Tämän tutkimuksen perusteella voidaan sanoa, että aihetta on perusteltua tutkia laajemmin. Lisäksi tutkimuksen kohteeksi on syytä ottaa myös muiden aistien vajavaisuuden vaikutukset tiedonhankintaan.

## LÄHTEET

- Alberti, Peter W. (1999). Accessibility for the hearing impaired. *International Journal of Pediatric Otorhinolaryngology* 49(1). s. 55 – 58.
- Asla, Terry M. & Williamson, Kirsty (2015). Unexplored territory: information behavior in the fourth age. *Information Research* 20(1).
- Ampuja, Outi (2014). Milloin melusta tuli ympäristöongelma Suomessa? Teoksessa: Ampuja, Outi & Peltomaa, Miikka (Toim.) *Huutoja hiljaisuuteen. Ihminen ääniympäristössä*. Tampere: Gaudeamus Helsinki University Press. s. 41 – 56.
- Arlinger, Stig; Jauhiainen, Tapani; Hartwig Jensen, Janne; Kotimäki, Jouko; Magnusson, Bengt; Sorri, Matti; Tranebjaerg, Lisbeth (2008). Kuulovauriot. Teoksessa: Jauhiainen Tapani (Toim.) *Audiologia*. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim. s. 164 – 212.
- Arlinger, Stig; Landström, Ulf; Laukli, Einar; Öhrström, Evt (2008). Melu. Teoksessa Jauhiainen, Tapani (Toim.) *Audiologia*. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim. s. 266 – 274.
- Aulanko, Reijo & Lonka, Eila (2000). Puheen havaitseminen. Teoksessa Lonka, Eila & Korpijaakko-Huuhka, Anna-Maija (Toim.) *Kuulon ja kielen kuntoutus. Vuorovaikutuksesta kommunikointiin*. Helsinki: Palmenia-kustannus. s. 35 – 50.
- Case, Donald O. & Given, Lisa M. (2016). *Looking for information: a survey of research on information seeking, needs, and behavior*. Bingley, UK: Emerald Group Publishing Limited.
- Chatman, Elfreda A. (1991). Life in a Small World: Applicability of Gratification Theory to Information-Seeking Behavior. *Journal of the American Society for Information Science* 42(6). s 438 - 449
- Dervin, Brenda (1992). From the mind's eye of the user: the sense-making qualitative-qualitative methodology. Teoksessa Glazier, Jack D. & Powell, Ronald R. (Toim.) *Qualitative research in information management*. Englewood, Colorado: Libraries Unlimited. s. 61 -84.

Dervin, Brenda (2000). Chaos, order and sense-making. A proposed theory for information design. Teoksessa Jacobson, R. (toim.) *Information design*.

Eisenwort, B., Schlanitz, F., Niederkronenthaler (2010). Schwerhörigkeit. Gelungene Kommunikation als Hauptquelle positiver Erfahrungen. *Journal of Speech and Hearing Research* 58. s. 459 – 464.

Eskola, Jari & Vastamäki, Jaana (2015). Teemahaastattelu: opit ja opetukset. Teoksessa Valli, Raine & Aaltola, Juhani (Toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle*. Jyväskylä: PS-Kustannus. s. 27 – 44.

Eskola, Jari; Lätti, Johanna; Vastamäki, Jaana (2018). Teemahaastattelu: lyhyt selviytymisopas. Teoksessa Valli, Raine (Toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle*. Jyväskylä: PS-Kustannus. s. 27 – 51.

Godbold, Natalya (2006). Beyond information seeking: towards a general model of information behaviour. *Information Research* 11(4). paper 269.

Haarni, Ilka (2006). *Keskeneräistä yhdenvertaisuutta. Vammaisten henkilöiden hyvinvointi ja elinolot Suomessa tutkimustiedon valossa*. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus- ja kehittämiskeskus. Helsinki: Valopaino Oy.

Haasio, Ari & Savolainen, Reijo (2004). *Tiedonhankintatutkimuksen perusteet*. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu Oy.

Heinström, Jannica (2010). *From fear to flow: personality and information interaction*. Oxford: Chandos Publishing.

Hietala, Juha & Lavikainen, Annina (2010). *Huonokuuloisena työelämässä. Työympäristön toimivuus ja yhdenvertainen osallistuminen*. Helsinki: Kuuloliitto Oy.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena (2008). *Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Huttunen, Kerttu; Jauhiainen, Tapani; Lyxell, Björn; McAllister, Bob; Määttä, Taisto; Rönnerberg, Jerker; Svensson, Birgit (2008). Kielellinen viestintä. Teoksessa: Jauhiainen Tapani (Toim.) *Audiologia*. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim. s. 45 – 62.

Jauhiainen, Tapani (1995). *Kuulo ja viestintä*. Helsinki: Yliopistopaino.

Jauhiainen, Tapani (2007). *Huonokuuloisuus*. Vantaa: WSOY.

Kananen, Jorma (2008). *Kvali: kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet*. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, Jorma (2010). *Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas*. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, Jorma (2017). *Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä*. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kiviniemi, Kari (2015). Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Valli, Raine & Aaltola, Juhani (Toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2*. Jyväskylä: PS-Kustannus. s 74 – 88.

Norrix, Linda & Harris, Frances P. (2013). Disorders of Hearing in Adults. Teoksessa *Communication ja Communication Disorders. A Clinical Introduction*. Boston: Pearson.

Portnuff, Cory D.F. (2016). Reducing the risk of music-induced hearing loss from overuse of portable listening devices: understanding the problems and establishing strategies for improving awareness in adolescents. *Adolescent Health, Medicine and Therapeutics* 2016:7. s. 27 – 35.

Ronkainen, Suvi; Pehkonen, Leila; Lindblom-Ylänne, Sari; Paavilainen, Eija (2011). *Tutkimuksen voimasanat*. Helsinki: WSOYPro.

Savolainen, Reijo (1990). Tiedon hankinnan rationaalisuusperustat. *Kirjastotiede ja informatiikka* 9(3). s. 70 – 84.

Savolainen, Reijo (1993). *Elämäntapa, elämänhallinta ja tiedonhankinta. Arkielämän ei-ammattillisen tiedon hankinnan viitekehyksen hahmottelua*. Tampere: Tampereen yliopisto.

Savolainen, Reijo (1995). *Tiedonhankinnan arkipäivää. Vertaileva tutkimus teollisuustyöntekijöiden ja opettajien arkielämän tiedonhankinnasta elämäntavan viitekehyksessä*. Tampere: Tampereen yliopisto.

Savolainen, Reijo (2005). Everyday Life Information Seeking. Teoksessa Fisher, Karen E.; Erdelez, Sandra & McKechnie Lynne (E.F) (Toim.) *Theories of Information Behavior*. Medford, New Jersey: Information Today Inc. s. 143 – 148.

Savolainen, Reijo (2005). Tiedontarpeet ja tiedonhankinta. Teoksessa Mäkinen, Ilkka (Toim.) *Tiedon tie. Johdatus informaatiotutkimukseen*. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu Oy. s. 73 – 109.

Savolainen, R. (2007). Information behavior and information practice: reviewing the "umbrella concepts" of information-seeking studies. *The Library Quarterly* 77(2), 109-132.

Savolainen, Reijo (2010). Tiedonhankintatutkimuksen lähtökohtia. Teoksessa Serola, Sami (Toim.) *Ote Informaatiosta: Johdatus informaatiotutkimukseen ja interaktiiviseen mediaan*. Vantaa: BTJ Finland Oy. s. 75 – 115.

Savolainen, Reijo (2015). Cognitive barriers to information seeking: A conceptual analysis. *Journal of Information Science* 41(5). s. 613 – 623.

Savolainen, Reijo (2016). Approaches to socio-cultural barriers to information seeking. *Library & Information Science Research* 38. s. 52 – 59.

Savolainen, Reijo (2016). Approaching the affective barriers to information seeking: the viewpoint on appraisal theory. *Information Research* 21(4).

Sorri, Matti (2000). Kuulovikojen tyypit, etiologia ja esiintyvyys. Teoksessa Lonka, Eila & Korpijaakko-Huuhka, Anna-Maija (Toim.) *Kuulon ja kielen kuntoutus. Vuorovaikutuksesta kommunikointiin*. Helsinki: Palmenia-kustannus. s. 77 – 88.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2009). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Tammi.

Tuominen, Kimmo (1994). Yksilö tiedonhankkijana – Sense-making -teorian näkökulma tiedonhankintaprosessiin. *Kirjastotiede ja informatiikka* 13(3). s. 64 – 75.

Williamson, Kirsty & Aslan, Terry (2009). Information behavior of people in the fourth age: Implications for the conceptualization of information literacy. *Library & Information Science Research* 3. s 76 -83.

Wilson, T. D. (1981). On user studies and information needs. *Journal of Documentation* 37(1). s. 3 – 15.

Wilson T.D. (1997). Information Behavior: an Interdisciplinary perspective. *Information Processing & Management* 33(4). s. 551-572.



Wilson, T.D. (1997). Information Behaviour: An interdisciplinary perspective. Teoksessa Vakkari, Pentti; Savolainen, Reijo; Dervin, Brenda (Toim.) *Information Seeking in Context. Proceedings of an International Conference on Research in Information Needs, Seeking and Use in Different Contexts*, 14 – 16 August 1996, Tampere, Finland. s. 39 – 49.

Wilson T.D. (1999). Models in Information Behavior Research. *Journal of Documentation* 55(3). s. 249 -269.

Wilson T. D. (2000). Human Information Behavior. *Informing Science* 3(2): s. 49 – 55.

Wilson. T D. Evolution in Information Behavior Modeling: Wilson´s Model (2005). Teoksessa Fisher, Karen E.; Erdelez, Sandra; McKeachie, Lynne (E.F.) (Toim.) *Theories of Information Behavior*. Medford, New Jersey: asis&t. s. 31 – 36.

<http://www.kuuloliitto.fi/fin/kuulo/huonokuuloisuus/> [luettu 18.3.2019]

<http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs300/en/> [luettu 18.3.2019]

## LIITTEET

## Liite 1. Haastattelupyyntö

### Haastattelupyyntö pro gradu -tutkielmaa varten

Opiskelen informaatiotutkimusta Oulun yliopistossa ja olen tekemässä pro gradu -tutkielmaa huonokuuloisten tiedonhankinnasta ja tiedonhankinnan haasteista. Olen kiinnostunut siitä, kuinka huono kuulo vaikeuttaa kaikenlaisen, myös arkisen tiedon hankkimista ja vastaanottamista.

Tutkimus toteutetaan yksilöhaastatteluina kevään ja alkukesän aikana. Mukaan tutkimukseen toivon 18 – 65 -vuotiaita naisia ja miehiä, joilla on todettu jonkinasteinen kuulonalenema. Haastattelun on tarkoitus kestää noin tunti ja se toteutetaan haastateltavalle sopivassa paikassa. Toivon, että löydän haastateltavat Oulusta, Jyväskylästä tai Helsingistä.

Nauhoitan haastattelut analysointia varten. Haastatteluja käytetään ainoastaan tutkimustarkoituksiin, ja aineisto hävitetään tutkimuksen valmistuttua. Haastateltavien henkilöllisyys ei tule tutkimuksessa esille.

Mikäli kuulut haastateltavien kohderyhmään, pyydän Sinua ottamaan yhteyttä mahdollisimman pian. Huonokuuloisen tiedonhankintaa ei ole aikaisemmin tutkittu, joten Sinulla on mahdollisuus olla mukana luomassa kokonaan uutta tietoa. Jos Sinulla on jotakin kysyttävää, vastaan mielelläni.

Tarja Hytönen

[tarja.hytonen@student oulu.fi](mailto:tarja.hytonen@student oulu.fi)

## Liite 2. Suostumuslomake

## SUOSTUMUS TUTKIMUKSEEN OSALLISTUMISESTA

Osallistun vapaaehtoisesti haastateltavaksi Tarja Hytösen pro gradu -tutkimukseen huonokuuloisten tiedonhankinnasta. Opinnäytetyö suoritetaan Oulun yliopiston humanistisessa tiedekunnassa informaatiotutkimuksen laitoksella. Tutkimus on sen valmistuttua avoimesti saatavissa Oulun yliopiston Jultika-tietokannasta.

Olen tietoinen siitä, että haastattelut nauhoitetaan ja tutkimuksen raportoinnissa voidaan käyttää suoria lainauksia haastatteluista. Tallenne on ainoastaan tutkijan käytettävissä. Nauhoitukset tuhoetaan tutkimuksen valmistuttua.

Olen tietoinen tutkimuksen luottamuksellisuudesta. Haastateltavien henkilöllisyyttä ei pysty tunnistamaan tutkimuksen missään vaiheessa. Tutkija on vaitiolovelvollinen haastatteluun osallistuneiden henkilöllisyydestä ja yhteystiedoista.

Tiedän, että voin keskeyttää tutkimukseen osallistumisen milloin tahansa.

Tätä suostumuslomaketta on tehty kaksi samanlaista kappaletta, toinen haastateltavalle ja toinen haastattelijalle

---

Aika

---

Paikka

---

Haastateltavan allekirjoitus

---

Tutkijan allekirjoitus

---

Nimenselvennys

---

Nimenselvennys

### Liite 3. Kysymyslomake

1. Kuulovamma; vamman laatu, kuinka kauan ollut, mahdolliset apuvälineet
2. Mistä aiheista hankit tietoa (esimerkiksi päivittäiset uutiset, harrastuksiin liittyvä tieto, viranomaistieto, kuten vaikka veroasiat, työhön liittyvät asiat, kodinhoitoon liittyvät asiat)?
3. Mistä lähteistä hankit tietoa (esim. kysyt tuttavilta, lehdet, radio, televisio, soittaminen ja kysyminen, internet...)
4. Miksi kyseiset tiedonhankintakanavat on valittu? Kuinka usein käytät niitä? Saatko niistä tarvitsemasi tiedon?
5. Vaikeuttaako kuulovamma päivittäisten asioiden hoitamista? Miten?
6. Minkä verran pyydät apua ja minkälaisissa asioissa? Kuka auttaa?
7. Onko mielestäsi olemassa tietoa, minkä voi saada ainoastaan kuulemalla? Mikä ja miksi?
8. Minkälaisiin asioihin palaat myöhemmin, jos jokin asia on jäänyt epäselväksi? Miksi ja miten?
9. Kuuletko asioita sattumalta (esimerkiksi toisten ihmisten juttelu kahvilassa tai bussissa tms.) vai pitääkö sinun keskittyä kuuntelemaan?
10. Tuntuuko sinusta koskaan siltä, että huonoon kuuloon vedoten jätät asian kuulematta/kuuntelematta, vaikka voisitkin kuulla? Mitä asioita?
11. Kuormittaako tai väsyttääkö huono kuulo, jatkuva kuulemisen pinnistely ja epävarmuus kuulemisesta? Miten kuormitus tuntuu? Onko tilanne muuttunut?
12. Miten pärjää vieraskielisessä ympäristössä?
13. Kuvaile jokin tilanne, jossa tärkeä tai mielenkiintoinen tieto on kuulovamman vuoksi jäänyt saamatta. Miten selvisit tilanteesta? Hankitko tiedon myöhemmin jotakin muuta kautta?