

”Se on niinku mulla ois jouluaatto aina kerran kuussa.”

**Tampereen kaupunginkirjaston kotipalvelutoiminnan hyödyt
ikäntyneiden asiakkaiden hyvinvoinnille**

Iina Lehtiniemi

Tampereen yliopisto
Viestintätieteiden tdk
Informaatiotutkimus ja
interaktiivinen media
Pro gradu – tutkielma
12.1.2017

TAMPEREEN YLIOPISTO, Viestintätieteiden tiedekunta

Informaatiotutkimus ja interaktiivinen media

LEHTINIEMI, IINA: ”Se on niinku mulla ois jouluaatto aina kerran kuussa.” Tampereen kaupunginkirjaston kotipalvelutoiminnan hyödyt ikääntyneiden asiakkaiden hyvinvoinnille

Pro gradu -tutkielma, 63 s., 4 liites.

Tammikuu 2017

Yleisten kirjastojen kotipalvelutoiminnan asiakasmäärä tulee kasvamaan seuraavien vuosikymmenten aikana, kun Suomi siirtyy väestöltään Euroopan neljänneksi nuorimmasta Euroopan kolmen vanhimman joukkoon suurten ikäluokkien jäädessä eläkkeelle. Nämä eläkkeelle jäävät ovat aikaisempia sukupolvia korkeammin koulutettuja, ja sivistys- ja koulutustason noustessa myös palvelujen vaatimustaso luultavimmin kasvaa. Tämän vuoksi yleisten kirjastojen tulisi kiinnittää entistä enemmän huomiota kotipalvelutoimintaan ja sen merkityksen selvittämiseen.

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli päästä selville siitä, mitä hyötyä Tampereen kaupunginkirjaston kotipalvelutoiminnasta on ikääntyneiden asiakkaiden hyvinvoinnille. Lisäksi selvitettiin lyhyesti Tampereen kaupunginkirjaston kotipalvelun ikääntyneiden asiakkaiden lukutottumuksia. Tutkimusmenetelmänä oli puhelinhaastattelu, joka suoritettiin kesän 2016 aikana. Haastatteluun osallistui kuusi asiakasta. Kaikki asuivat kotonaan joko yksin tai puolison kanssa. Keski-ikänsä haastatellut olivat 78 vuotta.

Haastatellut lukivat eniten suomalaista kaunokirjallisuutta sekä tietokirjallisuudesta historiaa ja elämäkertoja. Lukemista pidettiin erittäin tärkeänä ja se koettiin erottamattomaksi osaksi arkea. Suurin osa haastatelluista luki päivittäin. Lukeminen oli haastatelluille pääasiassa ajanviettoa sekä keino oppia uutta ja kehittää itseään.

Haastatellut kehuivat Tampereen kaupunginkirjaston kotipalvelua, kokivat sen etuisuutena eivätkä halunneet muuttaa sitä. Haastatellut kokivat, että Tampereen kaupunginkirjaston kotipalvelusta oli hyötyä heidän hyvinvoinnilleen seitsemällä eri tavalla: kotipalvelu helpotti arkea, virkisti, mahdollisti lukija-identiteetin, antoi tunteen siitä, että juuri minut otetaan huomioon, mahdollisti oman tietotaidon kehittämisen, antoi autonomian tunteen ja mahdollisti edes yhden inhimillisen yhteyden.

Avainsanat: kirjaston kotipalvelu, ikääntyneet, hyöty, Tampereen kaupunginkirjasto, hyvinvointi

Sisällysluettelo

1	JOHDANTO	1
2	KATSAUS YLEISTEN KIRJASTOJEN KOTIPALVELUTOIMINTAAN	3
2.1	Kirjaston kotipalvelutoiminnan historia Suomessa.....	3
2.2	Kotipalvelutoiminta Tampereen kaupunginkirjastossa	5
3	IKÄÄNTYNEET ASIAKASRYHMÄNÄ	9
3.1	Ikääntyneet tutkimuksen kohteena	9
3.2	Ikääntyneiden lukutottumukset ja informaatiokäyttäytyminen	11
4	MONIULOTTEINEN HYVINVOINTI.....	15
4.1	Koettu hyvinvointi ja elämänlaatu	15
4.2	Hyvinvointi ikääntymisen kentällä.....	17
4.3	Kirjasto, kulttuuri ja ikääntyneiden hyvinvointi.....	19
4.4	Miten hyvinvointi määritellään tässä tutkielmassa?.....	23
5	HYÖTY, VAIKUTUS JA VAIKUTTAVUUS	25
5.1	Miten hyöty, vaikutus ja vaikuttavuus määritellään?.....	25
5.2	Vaikuttavuuden ja hyödyn mittaaminen kirjastoissa.....	28
6	TUTKIMUSASETELMA	31
6.1	Tutkimusongelma ja -kysymykset.....	31
6.2	Tutkittavien valinta.....	32
6.3	Tutkimusmenetelmä	33
6.4	Tutkimuksen suunnittelu ja toteutus.....	34
6.5	Aineiston analysointi: laadullinen sisällönanalyysi	35
7	TUTKIMUSTULOKSET	39
7.1	Haastateltavien yleisprofiili.....	39
7.2	Tampereen kaupunginkirjaston kotipalvelu ja ikääntyneiden asiakkaiden hyvinvointi.....	43
7.2.1	Tampereen kaupunginkirjaston kotipalvelu ja ikääntyneiden asiakkaiden henkinen hyvinvointi.....	43
7.2.2	Tampereen kaupunginkirjaston kotipalvelu ja ikääntyneiden asiakkaiden sosiaalinen hyvinvointi.....	47
7.2.3	Hyvinvoinnin eudaimoninen ulottuvuus: elämän onnellisuus ja mielekkyys....	50
8	YHTEENVETO.....	55

9 LOPUKSI	59
LÄHTEET	60
LIITE 1: Suostumuslomake	64
LIITE 2: Haastattelurunko	65

1 JOHDANTO

Yleisten kirjastojen tarjoama kotipalvelutoiminta nähdään usein niin sanottuna uhattuna ulkopalveluna, joka tuottaa ylimääräistä työtä eikä sitä mielletä kirjastojen tavalliseen arkeen kuuluvaksi toiminnaksi. Kotipalvelutoiminnasta tehdyt selvitykset ovat useimmiten kirjastojen itsensä tekemiä tai käsittelevät ikääntyneiden kirjastonkäyttöä yleisesti, joko sivuuttamalla kotipalvelutoiminnan kokonaan tai käsittelemällä sen lyhyesti sivuhuomautuksena. Kotipalvelutoiminnasta ei myöskään ole olemassa virallista tilastotietoa, sillä kotipalvelulainojen ilmoittaminen ei ole kirjastoille pakollista (Laakso 2010, 39). Tämän vuoksi kirjastojen kotipalvelutoiminta jää usein vaille huomiota eikä sen tärkeyttä pystytä todistamaan päättäjille samaan tapaan tilastotietona kuin normaalien lainojen ja kirjastotoiminnan merkitystä.

Tilastokeskuksen (2012) väestöennusteen mukaan Suomi on 30 vuodessa siirtymässä väestöltään Euroopan neljänneksi nuorimmasta Euroopan kolmen vanhimman joukkoon. Tämä saattaa osittain selittyä sillä, että ihmiset elävät terveinä entistä pidempään, jolloin ikääntyneiden suhteellinen osuus väestöstä kasvaa (Tapio 2011, 44). Lisäksi Suomessa suuret ikäluokat jäävät eläkkeelle. Nämä eläkkeelle jäävät ovat aikaisempia sukupolvia korkeammin koulutettuja. Tämä tulee luultavasti näkymään kirjaston kotipalvelutoiminnan asiakasmäärän runsaana kasvuna, sillä sivistys- ja koulutustason noustessa myös palvelujen vaatimustaso voi kasvaa (Pehkonen 2015, 1) ja useat tutkimukset (ks. Tilastokeskus 2002, Klapuri & Toivola 1986, Serola & Vakkari 2011) osoittavat, että korkeammin koulutetut ovat suurin kirjaston käyttäjäryhmä. Tämän vuoksi yleisten kirjastojen tulisi kiinnittää entistä enemmän huomiota kotipalvelutoimintaan ja sen merkityksen selvittämiseen asiakkaille.

Tämän tutkielman tarkoituksena onkin päästä selville siitä, onko kirjastojen kotipalvelutoiminnalla hyötyä ikääntyneiden asiakkaiden hyvinvoinnin kannalta ja jos on, niin millaista. Apuna tämän selvittämisessä käytän Tampereen kaupunginkirjaston kotipalvelun ikääntyneille asiakkaille tehtyä haastattelututkimusta.

Hyvinvoinnilla tarkoitetaan tässä tapauksessa sosiaalista ja psyykkistä eli henkistä hyvinvointia sekä niin sanottua eudaimonista hyvinvoinnin ulottuvuutta eli koettua elämänlaatua ja onnellisuutta. Hyötyjä lähestyn vaikuttavuuden ja vaikutusten käsitteiden avulla. Ikääntyneet kotipalvelun asiakkaat määritellään tässä tutkielmassa eläkkeelle jääneiksi kotipalvelutoiminnan piiriin otetuiksi henkilöiksi, jotka eivät voi jonkin sairauden, vamman tai korkean iän vuoksi asioida kirjastossa.

Tampereen pääkirjaston kotipalvelu on kilpailuttanut kuljetusliikkeen, joka vie aineiston asiakkaan kotiovelle ja yhteydenpito asiakkaaseen tapahtuu kirjaston päässä joko puhelimitse tai sähköpostilla. Tästä syystä valitsin tutkimusmenetelmäksi haastattelututkimuksen, sillä koin, että haastattelu puhelimitse oli sekä minun että tutkimukseen osallistuneiden näkökulmasta toimivin vaihtoehto. Asiakkaat ovat tottuneet siihen, että heihin pidetään kirjaston puolelta yhteyttä puhelimitse ja minun oli vaivaton äänittää puhelut.

Aluksi käsittelen tutkielmassani lyhyesti yleisten kirjastojen kotipalvelutoiminnan periaatteet: millainen kirjastojen kotipalvelutoiminnan historia on ollut Suomessa ja millaisilta sen tulevaisuudennäkymät vaikuttavat nykyisten olosuhteiden valossa. Esittelen myös lyhyesti Tampereen pääkirjaston kotipalvelutoiminnan periaatteet ja historian. Tämän jälkeen käsittelen ikääntyneitä kirjaston asiakasryhmänä: määrittelen iäkkäiden asiakkaiden ryhmän, tarkastelen lukemista osana ikääntyneiden elämäntapaa sekä kartoitan heidän kirjaston käyttöönsä. Lisäksi tarkastelen tutkimuskirjallisuuden avulla lyhyesti heidän informaatiokäyttäytymistään: mihin he kirjaston kotipalvelua käyttävät ja millaista aineistoa he lainaavat. Määrittelen lisäksi hyvinvoinnin käsitteen ja pyrin avaamaan hyödyn käsitettä vaikuttavuuden ja vaikutusten kautta. Tässä yhteydessä käyn myös lyhyesti läpi sitä, miten vaikuttavuutta on mitattu kirjastoissa.

Alun esittelyosuuden jälkeen siirryn tarkastelemaan varsinaista tutkimusta. Aloitan esittelemällä oman tutkimukseni tutkimusongelman ja tutkimuskysymykset, joihin tutkimuksellani pyrin vastaamaan. Lisäksi avaen oman tutkimukseni teon lähtökohtia ja suunnitteluprosessia. Kerron myös tutkimuksen toteutuksesta ja pyrin arvioimaan oman haastattelututkimukseni luotettavuutta. Tämän jälkeen tarkastelen tutkimukseni tuloksia ja analysoin haastattelujen sisältöä. Lopuksi teen vielä yhteenvedon ja pohdin sitä, mihin suuntaan tutkijoiden olisi järkevää suunnata tutkimuksensa kotipalvelutoiminnan osalta.

2 KATSAUS YLEISTEN KIRJASTOJEN KOTIPALVELUTOIMINTAAN

Tässä luvussa on tarkoitus tehdä lyhyt kartoitus siitä, mitä kirjaston kotipalvelu oikeastaan on: mitä se käytännössä tarkoittaa ja millaisia ongelmia kotipalvelutoiminta sisältää. Aloitan kartoituksen määrittelemällä yleisten kirjastojen kotipalvelun käsitteen, jonka jälkeen esittelen kotipalvelutoiminnan historian ja toimintaperiaatteet Suomessa sekä Tampereen pääkirjastossa. Lyhyen historiaosuuden jälkeen tarkastelen vielä yleisten kirjastojen kotipalvelutoiminnan tulevaisuudennäkymiä.

2.1 Kirjaston kotipalvelutoiminnan historia Suomessa

Kirjaston kotipalvelutoiminnalla tarkoitetaan yleisten kirjastojen tarjoamaa palvelua niille kunnan tai kaupungin asukkaille, jotka eivät voi esimerkiksi sairauden, muun vamman tai korkean iän vuoksi asioida itse kirjastossa. Perinteinen kotipalvelutoiminta tarkoittaa asiakkaan toiveiden mukaisen aineiston pakkaamista kirjastossa kassiin ja sen kuljettamista asiakkaan kotiin tai hoitolaitokseen maksutta. (Laakso 2010, 9-10.) Kassi käydään vaihtamassa joko kuljetusliikkeen tai kirjaston henkilökunnan toimesta tietyn ajanjakson päästä (usein kuukauden välein), jolloin vanha aineisto palautetaan kirjastoon ja asiakkaalle annetaan uusi kassi. Kotipalvelutoiminta ei ole vain iäkkäiden palvelu, mutta keskityn tutkielmassani käsittelemään ainoastaan iäkkäitä asiakkaita, sillä ikärakenteen muutosten myötä kotipalvelutoiminnan kysyntä tulee jatkossa kasvamaan entistä enemmän ihmisten jäädessä eläkkeelle. Lisäksi muita palvelun piiriin kuuluvia ryhmiä kuten nuoria vammaisia ei ole tavoitettu kirjaston kotipalvelun asiakkaiksi, vaan kotipalvelu on koettu yksinomaan vanhuksille kuuluvaksi palveluksi (Laakso 2010, 21).

Kirjaston kotipalvelutoimintaan liittyy läheisesti laitospalvelun käsite. Kirjaston kotipalvelutoiminnan juurien voidaan nähdä ulottuvan aina laitospalvelutoimintaan asti, sillä kotipalveluksi luokiteltavaa toimintaa on usein järjestetty laitospalvelutoiminnan yhteydessä. Kirvesojan (2009, 6) mukaan laitospalvelutyön historia itsenäisyyden ajan Suomessa on tarkoittanut periaatteessa sairaalakirjastojen liittämistä ja rakentamista osaksi kunnallista kirjastolaitosta. Suomessa keskustelu sairaalakirjastojen kehittämisestä alkoi 1930-luvun alkupuolella IFLA:n aloittaessa tietojen keruun sairaalakirjastojen toiminnasta eri maissa. Keskustelijat edustivat kahta eri ryhmää: kirjastoliikkeen linjaa (amerikkalainen näkemys siitä, että sairaalakirjastotyö kuuluu yleisten

kirjastojen piiriin) ja vapaaehtoistyön linjaa (englantilainen näkemys siitä, että sairaalakirjastojen ylläpidossa erilaisten järjestöjen vapaaehtoistyöllä oli suuri merkitys). Vuonna 1938 sairaalakirjastotoiminta saatiin Suomen kirjastoseuran ja Valtion kirjastotoimiston johdolla kehitettäväksi ja kunnallinen sairaalakirjastotoiminta ehtikin alkaa ennen sotaa Hangossa. Sotavuosien aikana sairaalakirjastotoiminta kuitenkin perustui vahvasti erilaisten järjestöjen kuten sotilaskoti- ja Lotta Svärd- yhdistysten vapaaehtoistoimintaan, vaikka monin paikoin toiminnasta huolehti myös kaupunginkirjasto. Tänä aikana käsitys sairaalakirjastotyön kunnallisen kehittämisen tärkeydestä kuitenkin vahvistui, kun kirjastonhoitajat tulivat kosketuksiin sairaalan henkilökunnan kanssa. (Kirvesoja 2009, 6.) Sodan jälkeen sotasairaalakirjastot luonnollisesti lopettivat toimintansa, mutta kunnallista sairaalakirjastotoimintaa kuitenkin alettiin vasta kehittää: vuonna 1945 perustettiin Vaasan kaupunginkirjaston toimesta säännöllinen sairaalakirjastotoiminta ja Helsingin kaupungin kirjasto aloitteli kaupunginsairaaloiden kirjasto-ohjelmaa. Vuonna 1961 kirjastolaki uudistettiin ja yleisten kirjastojen ylläpitämä kirjastopalvelu kunnallisissa sairaaloissa, vanhainkodeissa sekä kunnalliskodeissa vauhdittui suuren valtionavun voimin. Käsite ”laitoskirjasto” tosin syntyi kuitenkin vasta seuraavan vuoden kirjastoasetuksessa. (Kirvesoja 2009, 6.)

Laakson (2010, 9) mukaan kirjaston kotipalvelutoiminta syntyi maailmalla vuonna 1941 Yhdysvalloissa Clevelandissa, josta se myöhemmin Toisen maailmansodan jälkeen saapui Eurooppaan ja Ruotsin kautta Suomeen. Ensimmäinen kirjasto Suomessa, joka toteutti kotipalvelutoimintaa, oli Keravan kauppalankirjasto. Kauppalankirjasto aloitti kotipalvelutoiminnan vuonna 1961. Yhdeksän vuotta tämän jälkeen vuonna 1970 Espoon kaupunginkirjasto, Keravan jalanjäljissä, aloitti oman kotipalvelutoimintansa. (Laakso 2010, 9.) Vähitellen kotipalvelutoiminta levisi myös muualle Suomeen ja tällä hetkellä kotipalvelutoimintaa järjestetään noin 60 eri kunnassa (Pehkonen 2011, 13). Kirjaston kotipalvelutoiminnan yleistymisen Suomessa on yhteydessä 1900-luvun lamaan, joka heijastui Suomessa kaikkialle julkisiin palveluihin, mikä vaikutti myös laitoskirjastojen toimintaan: avustuksia vähennettiin valtionapu-uudistuksen myötä ja laitoksissa alettiin käyttää tehokkaampia lääkkeitä ja tekniikoita, mikä johti vuodepaikkojen vähentämiseen. Lisäksi sosiaali- ja terveystalouksissa alettiin pyrkiä siihen, että iäkäs pystyy asumaan kotonaan niin kauan kuin mahdollista, jotta kuntien ylläpitämien laitosten menot pienenisivät. Tämän kehityskulun myötä monia laitoksia, ja samalla myös laitoskirjastoja, lakkautettiin ja laitoskirjastotoiminnan rinnalle sekä sitä korvaamaan alkoi muodostua yleisten kirjastojen kotipalvelutoiminta. (Kirvesoja 2009, 37.)

Suomelle on ominaista niin kutsuttu keskitetty kotipalvelutoiminta, jossa kotipalvelu hoidetaan yhden kirjaston, pääkirjaston toimesta. Toinen mahdollisuus on hoitaa kotipalvelu hajautetusti, jolloin

kaikki kunnan kirjastot vastaavat oman lähialueensa kotipalveluasiakkaista. Hajautetulla mallilla on joitain hyviä puolia, joita keskitetyllä mallilla ei ole: hajautetussa mallissa asiakkaat ovat usein vanhoja tuttuja työntekijälle, joten kotipalvelu mielletään helpommin kirjaston normaaliksi palveluksi eikä esimerkiksi lisätyöksi. (Laakso 2010, 12.) Suomessa tilanne on kuitenkin usein se, että kunnassa on vain yksi kirjasto, pääkirjasto, joten on luonnollista, että kotipalvelu hoidetaan tämän kirjaston toimesta.

2.2 Kotipalvelutoiminta Tampereen kaupunginkirjastossa

Tampereen kaupunginkirjaston kotipalvelutoiminnan (kuten Suomen kirjaston kotipalvelutoiminnan yleensäkin) voidaan katsoa alkaneen laitoskirjastotoiminnasta, joka Kirvesojan (2009, 7) mukaan juontaa juurensa aina sotavuosien sairaalakirjastoihin saakka. Sodan jälkeen kului kuitenkin kymmenen vuotta, ennen kuin varsinainen laitoskirjastotyö syntyi Tampereelle: se lähti liikkeelle 50-luvulla Tampereen kaupungin tilapäisen toimikunnan asettamasta kolmivaiheisesta laitoskirjastojen perustamisen toteuttamisohjelmasta, jonka seurauksena perustettiin kirjastot Kaupin parantolaan, Koukkuniemen kunnalliskotiin, Hatanpään mielisairaalaan sekä Hatanpään ja Pyynikiin sairaalaan. Näin syntyi myös ensimmäinen laitoskirjastonhoitajan virka Tampereelle. Virallisesti laitoskirjastotyö vihkiytyi käytäntöön 1959, kun ensimmäiset kirjakärryt lähtivät liikkeelle Koukkuniemen kunnalliskodin kirjastossa. (Kirvesoja 2009, 7-9.) Tampereen laitoskirjastotyön alkutaival poikkesi hieman yleisestä kehityksestä, sillä se lähti liikkeelle huoltolaitoksesta (Koukkuniemen kunnalliskodista) eikä sairaalasta, kuten muualla Suomessa. Lisäksi laitoskirjastotoiminta lähti liikkeelle jo ennen vuoden 1961 kirjastolakia ja erityisvaltionapua. (Kirvesoja 2009, 12.)

Kotipalveluun rinnastettavaa toimintaa Tampereella oli tehty jo 1960-luvun puolesta välistä lähtien yksityisten vanhustentalojen ja vanhainkotien kirjälähetysten muodossa, mutta vuonna 1971 tämä toiminta siirtyi virallisesti laitoskirjastolle. 1980-luvulla laitoskirjasto sai oman osastonhoitajan ja laitoskirjastojen kokoelmaa uudistettiin muun muassa äänikirjoilla ja selkokirjoilla. (Kirvesoja 2009, 33.) Vuonna 1986 Tampereen pääkirjasto muutti Metsoon, ja laitoskirjasto sai omat tilat. Lisäksi laitoskirjastoissa päätettiin kokeilla itselainausta Kaupin ja Koukkuniemen kirjastoissa. 1986 kirjastolaki mahdollisti kotipalvelun osaksi normaalia laitoskirjastotoimintaa. Lain 5§ 3. momentti kuuluu: ”Kirjasto voi myös järjestää kotipalvelua henkilöille, jotka eivät vammaan tai muun vastaavan esteen vuoksi voi itse asioida kirjastossa”. Tämän myötä asiakaskunta laajeni ja työvoimaa tarvittiin

lisää. Näin ollen perustettiin lisää virkoja Tampereen kirjastoon: muun muassa av-lainausta hoitamaan tarvittiin oma työntekijä. (Kirvesoja 2009, 27-34.)

1990- luvun ja laman myötä kukoistuksensa alkupuolella oleva laitoskirjastotoiminta koki kuitenkin suuria muutoksia myös Tampereella: valtionapu-uudistuksen myötä kunnallisessa terveydenhuollossa otettiin käyttöön entistä kehittyneempiä ja kalliimpia lääkkeitä sekä laitteita, mikä johti vuodepaikkojen vähentymiseen ja myös joidenkin laitosten sulkemiseen (Kirvesoja 2009, 37). Lisäksi vuoden 1993 voimaan tullut valtionosuusjärjestelmä uudistettiin. Laitoskirjastojen aiempi erityinen valtionosuus poistui ja laski samalle tasolle kuin muidenkin kirjastojen osuus. Tämä vaikutti osaltaan siihen, että vuosien 1999-2000 välillä kiinteiden laitoskirjastojen määrä puolittui 194:stä 99:ään ja vuonna 2008 laitoskirjastoja oli enää 55 kappaletta. Tampereen kirjastossa jouduttiin laman aikana vähentämään aukioloaikoja, supistamaan henkilöstömenoja, lakkauttamaan toimia ja lopettamaan sijaisten käyttö, mikä näkyi laitoskirjastotoiminnassa muun muassa asiakkaille ääneen luennan loppumisena. (Kirvesoja 2009, 39.) Laman myötä valtio ja hyvinvointipalvelut alkoivat tukea ikäihmisten kotona asumista voimakkaasti. Laitoskirjastojen toiminnan rinnalle tai sitä korvaamaan syntyikin kirjastojen kotipalvelu. (Kirvesoja 2009, 37.)

Nykyään Tampereen kaupunginkirjaston kotipalvelu palvelee tamperelaisia, jotka eivät sairauden, vamman tai korkean iän vuoksi pääse itse kirjastoon (Kirvesoja 2009, 45). Se, asuuko asiakas kunnallisessa hoitokodissa vai kotona, ei vaikuta siihen, otetaanko asiakas kirjaston kotipalvelutoiminnan piiriin. Jokaisella asiakkaalla on kirjastossa oma yhteyshenkilönsä, jonka kanssa asiakas sopii puhelimitse kerran kuukaudessa kunkin kirjakassin sisällöstä. Kilpailutettu kuljetusliike huolehtii kirjakassien vaihdosta ja toimituksesta asiakkaan ja kirjaston välillä. Palvelu ei maksa asiakkaalle mitään. (Kivi, 2016.) Riitta-Liisa Kiven (2016) mukaan useat asiakkaat ottavat itse yhteyttä kotipalveluun joko sähköpostitse tai puhelimitse, osa yhteydenotoista tulee Tampereen kaupungin verkkosivujen kautta, joissain tapauksissa omaiset tai ystävät ottavat yhteyttä kirjaston kotipalveluun asiakkaan puolesta. Myös hoitohenkilökunta saattaa ottaa yhteyttä kirjastoon asiakkaan puolesta. Kullekin asiakkaalle järjestetään alkuhaastattelu, jonka perusteella selvitetään se, onko asiakas kelpoinen kotipalvelutoiminnan piiriin. Tämän jälkeen asiakkaalle lähetetään tietosuojalomake, jossa häneltä kysytään lupaa lainaushistorian tallennukseen, jotta yhteyshenkilön on helpompi löytää asiakkaan maun mukaista aineistoa. Suostumuksen jälkeen asiakkaalle luodaan alkuhaastattelun avulla lukuprofiili Aurora-ohjelmaan, jota hyödynnetään sopivan aineiston etsinnässä. (Kivi, 2016.)

Muutos laitoskirjastoista kohti kirjaston järjestämää kotipalvelutoimintaa on asettanut kirjastolle suuria haasteita. Asiakkaan ja kirjaston kotipalvelun välille on syntynyt kolmas taho, laitokset ja

sairaalat sekä kotihoito. Ongelmaksi muodostuu myös se, miten kotipalvelua tarvitsevat asiakkaat tavoitetaan (ennen asiakkaat löytyivät helposti laitoksien kautta). Riitta-Liisa Kiven (Kirvesoja 2009, 53) mukaan tulevaisuudessa tarvitaankin entistä kiinteämpää yhteistyötä erilaisten laitosten ja päättäjien kanssa, kirjastojen ja kirjaston eri yksiköiden välillä sekä yhteistyötä muiden kulttuuritoimijoiden kanssa. Lisäksi tarvitaan uudenlaista markkinointia ja hyvät palvelut myös verkkosivuille (Kirvesoja 2009, 53). Tämä koskee niin Tampereen kaupungin kotipalvelutoimintaa kuin muualla Suomessa järjestettävää kirjaston kotipalvelua.

2.3 Kirjaston kotipalvelutoiminnan tulevaisuudennäkymät

Kirjastojen kotipalvelutoiminta saatiin Suomessa kirjastolakiin vuonna 1986 (Laakso 2010, 7) eivätkä sen toimintaperiaatteet ole monimutkaisia. Tästä huolimatta kirjastojen kotipalvelutoiminta on lähes koko sen olemassaolon ajan nähty kuolevana palveluna. Ennen vuotta 1982, jolloin kotipalvelu tuli valtiosuuslain piiriin, toiminta oli täysin riippuvainen kirjastohenkilökunnan omasta kiinnostuksesta asiaa kohtaan. Valtion tuesta huolimatta vielä nykyäänkin kirjaston kotipalvelua ei ole Suomessa kuntien taholta koettu trendikkääksi, sillä kotipalvelun lainausluvut ovat alhaiset ja medianäkyvyys pieni. (Laakso 2010, 8.) Kotipalvelutoiminta on lisäksi suhteellisen kallista: kotipalvelusta vastaavalle henkilölle täytyy maksaa palkkaa, aineiston kuljetusta varten tulee hankkia asianmukaiset välineet kuten kassit, rullakot ja laatikot. Lisäksi kirjaston tulee neuvotella aineiston kuljetuksista ja siitä, hankitaanko kotipalveluasiakkaille oma kokoelmansa kirjastoon (Laakso 2010, 14-18.)

Kunnat tekevät jatkuvasti säästöjä, joten pieniä lainauslukuja tekevä kotipalvelutoiminta on luultavasti ensimmäisenä säästökohteena. Kotipalvelutoiminta on myös budjetoinnin kannalta hankala palvelu: kotipalvelutoiminnan vuosittaisista kustannuksista ei useinkaan ole saatavilla tilastotietoa ja kotipalvelulainalle on hankala määritellä mitään kiinteää hintaa, sillä palvelu räätälöidään aina asiakkaan sekä asiakasmäärän mukaan. (Laakso 2010, 15.) Kirjastot ovat kuitenkin pyrkineet ylläpitämään kotipalvelutoimintaa säästöistä huolimatta. Esimerkiksi Jyväskylän kaupunginkirjasto järjesti vuonna 2014 Kirjasto kotiin - hankkeen, jossa vapaaehtoiset saivat rekisteröityä kirjakuljettajiksi verkkosivun kautta ja kuljettaa asiakkaalle lainatut teokset tämän kotiin pientä korvausta vastaan (Jyväskylän kirjasto, 2014; Yle.fi). Myös monipalveluautotoiminta saattaa toimia ratkaisuna säästötoimiin, sillä monipalveluautojen tavoitteena on luoda palveluja räätälöidysti ja alueen tarpeiden mukaisesti. Kirjastopalveluiden lisäksi monipalveluautot tarjoavat usein myös

kauppa- posti- ja terveystalvet kuten verenpaineen mittauksen. Tekniikka mahdollistaisi kaiken tämän, mutta monipalveluautotoiminta vaatii henkilökunnalta paljon. Lisäksi toiminta edellyttää yksityisen ja julkisen sektorin yhteistyötä, mikä tuottaa usein ongelmia. (Rinta-Aho 2012, 17.) Toinen vaihtoehto saattaisi olla kirjaston kotipalvelun muuttaminen hakeutuvasta palvelusta noutopalveluksi, jolloin asiakas itse huolehtisi koottujen aineistojen kuljetusmaksuista (Heikkilä 2007, 33).

Vaikka resursseja vähennetään jatkuvasti, on hyvin todennäköistä, että kirjaston kotipalvelutoiminta sinnittelee muodossa tai toisessa muiden kirjaston tarjoamien palveluiden mukana, sillä kirjastojen tekemien selvitysten mukaan kotipalvelu on asiakkaille erittäin tärkeä palvelu. Esimerkiksi Joensuun seutukirjaston ja Juuan kunnankirjaston tekemä selvitys (Saarelainen 2009) kirjaston kotipalvelumallista Joensuussa, Outokummussa ja Tuupovaarassa paljastaa, että kotipalvelu mielletään tärkeäksi, sillä se antaa tekemistä ja ajateltavaa. Kaikki asiakkaat kokivat kotipalvelukäynnin tuovan arkeen piristystä, iloa, ajanvietettä ja mukavia hetkiä yhdessä. Vastaajat kuvasivat lukemista sanoilla ”koko elämä” ”kaikki kaikessa”, joten asiakkaat kokivat lukemisen tärkeäksi osaksi omaa hyvinvointiaan. Kotipalvelutapaamista pidettiin virkistävänä vaihteluna ja mukavana tapahtumana. Tämän lisäksi kirjastohenkilökunta on usein sitoutunut tarjoamaan kotipalvelua asiakkailleen myös sen jälkeen, kun käynti kirjastossa ei enää syystä tai toisesta ole mahdollista. (Saarelainen 2009, 24-25.)

Kuten johdannossa mainitsin, kirjaston kotipalvelutoiminnan tulevaisuuteen vaikuttaa varmasti myös se, että tilastokeskuksen väestöennusteen (Suomen virallinen tilasto, 2015) mukaan yli 65-vuotiaiden osuuden väestöstä arvioidaan nousevan nykyisestä 19,9 prosentista 26 prosenttiin vuoteen 2030 ja 29 prosenttiin vuoteen 2060 mennessä. Suomi on siis siirtymässä väestöltään Euroopan neljänneksi nuorimmasta Euroopan kolmen vanhimman joukkoon. Kirjaston kotipalvelutoiminnan kannalta on huomionarvoista se, että suuret ikäluokat kuuluvat näihin eläkkeelle jäävien joukkoon. Nämä eläkkeelle jäävät ovat aikaisempia sukupolvia korkeammin koulutettuja. Tämä tulee luultavasti näkymään kirjaston kotipalvelutoiminnan asiakasmäärän runsaana kasvuna, sillä sivistys- ja koulutustason noustessa myös palvelujen vaatimustaso voi kasvaa (Pehkonen 2015, 1) ja esimerkiksi Tilastokeskuksen (2002) sekä Klapurin ja Toivolän (1986) tutkimuksien mukaan korkeasti koulutetut käyttävät kirjastoa enemmän kuin vähemmän koulutetut.

3 IKÄÄNTYNEET ASIAKASRYHMÄNÄ

Tässä luvussa määrittelen ikääntyneiden ryhmän ja tarkastelen tälle ryhmälle yhteisiä piirteitä, kuten iän mukanaan tuomia fyysisiä muutoksia. Lisäksi tarkastelen lyhyesti aikaisempien tutkimusten avulla vanhusten lukemistottumuksia ja heidän informaatiokäyttämistään. Esittelen esimerkiksi Raimo Niemelän (2006) käsitteen toimintaan aktivoitumisesta, joka on tärkeä osa henkistä hyvinvointia. Yhtenä henkisen hyvinvoinnin merkinä pidetään aktiivisuutta ja toimintakykyä.

3.1 Ikääntyneet tutkimuksen kohteena

Ikääntyneet muodostavat hyvin heterogeenisen ryhmän, jolla ei välttämättä ole muuta yhteistä kuin ikä, työelämästä poistuminen sekä lisääntynyt vapaa-aika (Klapuri & Toivola 1986, 18). Aikaisemmin elämässä muodostuneet tottumukset ja materiaaliset edellytykset sekä elämäntavat vaikuttavat myös vanhemmalla iällä elämään. Tämä näkyy muun muassa siinä, että iän mukanaan tuomat terveydelliset ongelmat kuten näön heikkeneminen, nivelongelmat ja muut muutokset aisti- ja toimintaedellytyksissä vaihtelevat yksilöittäin (Pehkonen 2011, 32). Myös tiedontarpeet ja kirjaston käyttötavat vaihtelevat yksilöstä toiseen. Taina Rintalan (2005, 23-24) mukaan iäkkäitä ihmisiä tutkittaessa tuleekin kohderyhmä määritellä tarkoin, sillä iäkkäät ihmiset eivät ole samanlaisia: osa asuu kotona, osa tarvitsee arjessa apua, osa on todella aktiivisia ja osan toimintakyky on heikentynyt.

Tästä huolimatta Saarenheimon (2012, 31) mukaan tämän hetkisessä keskustelussa ikääntyneet jaotellaan kahteen vastakkaiseen ryhmään: niin sanottuihin aktiivisiin ikääntyneisiin ja laitoshoidossa oleviin voimattomiin ikääntyneisiin. Ikääntyneet nähdään siis joko aktiivisina ja dynaamisina senioreina tai laitoshoidossa olevina, yksinäisinä vanhuksina. Nykyään näihin kahteen viitataan usein termeillä kolmas ja neljäs ikä. (Saarenheimo 2014, 3.) Kolmas ikä sijoittuu varsinaisen vanhuuden ja työiän väliin ja siihen liitetään usein aktiivinen ikääntyminen, autonomia, itsensä toteuttaminen ja matkustelu. Kolmannen iän syntymisen ovat Saarenheimon (2014, 8) mukaan mahdollistaneet keskimääräisen eliniän pidentyminen, parantunut terveydenhuolto, korkea elintaso, lisääntyneet koulutusmahdollisuudet sekä

kulutuskulttuuri. Kolmannen iän jälkeen siirrytään niin sanottuun neljänteen ikään, minkä katsotaan tapahtuvan joko automaattisesti 85-vuoden iässä tai silloin, kun ihminen ei enää selviä omatoimisesti arjen haasteista. (Saarenheimo 2014, 11.) Saarenheimo (2014, 13) toteaa, että astuessaan neljänteen ikään ihminen siirtyy puhekumppanista puheenaiheeksi; toimijasta toiminnan kohteeksi, sillä autonomiaa ja yksin pärjäämistä arvostavassa yhteiskunnassa riippuvuus muista altistaa yksilön muiden määriteltäväksi.

Ongelmaksi tässä kaksijaottelussa muodostuu se, että ikääntyneet nähdään hyvin homogeenisena massana, joka voidaan jaotella joko aktiivisiin tai raihnaisiin ihmisiin. Myös se, miten aktiivisuus määritellään tuottaa mielestäni ongelmia: tapa, jolla aktiivisuus nykyään määritellään korostaa fyysistä toimintakykyä tai, kuten Saarenheimo (2014, 14) asian muotoilee, mitattavaa puuhakkuutta ja jättää täten henkiset ulottuvuudet ja mielen aktiivisuuden määritelmän ulkopuolelle. Vaikka fyysinen kunto olisikin heikko, saattaa ihmisen mieli olla vielä hyvinkin aktiivinen. On tärkeää myös muistaa, että jotkut ikääntyneet ihmiset hakevat arjen merkityksensä ja identiteettinsä aivan muulla tavoin kuin kuluttamisen tai matkustelun kautta ja osa ikääntyneistä ei edes haluaan huolimatta pääse osallisiksi kolmannesta iästä joko taloudellisten, terveydellisten tai mielenterveydellisten syiden takia. (Saarenheimo 2014, 9.)

Saarenheimo (2014, 14-15) tuo esille Jiayin Liangin ja Baozhen Luon artikkelissaan esittelemän käsitteen tasapainoisesta vanhenemisestä. Sen perustana on vastakohtapareihin perustuva ying-yang- ajattelu, jonka mukaan kaikki asiat koostuvat vastavoimapareista. Tämän ajattelutavan mukaan ikääntymiseen kuuluisi täten sekä muutos ja jatkuvuus, aktiivisuus ja vetäytyminen, mieli ja ruumis sekä autonomia ja riippuvuus muista. Tämän kehikon avulla voidaan ikääntymistä tarkastella monimuotoisena ilmiönä, aktiivinen-raihmainen-dikotomian sijaan. Saarenheimo toteaaakin, että kyseessä on äärimmäisyyksien hylkääminen ja kultaisen keskitien löytäminen, sillä aktiivisuus ilman lepoa ja joutilaisuutta johtaa usein stressiin, mutta joutilaisuus ilman aktiivisuutta voi puolestaan johtaa lamaantumiseen. Sama pätee autonomian kohdalla: äärimmäinen autonomia saattaa johtaa yksinäisyyteen, mutta toisaalta äärimmäinen riippuvaisuus muista estää itseilmaisun (Saarenheimo 2014, 15).

Vaikka aikaisemmin totesinkin, että ikääntyneet ovat hyvin heterogeeninen ryhmä, on joitakin yhteneväisyyksiä kuitenkin havaittavissa lukutottumuksissa ja informaatiokäyttäytymisessä, kuten seuraavassa luvussa osoitan. Tämä johtuu luultavasti ikääntyneille yhteisistä piirteistä eli

suhteellisen samanlaisesta elämäntilanteesta, vanhuuden mukanaan tuomista rajoitteista sekä lisääntyneestä vapaa-ajasta.

3.2 Ikääntyneiden lukutottumukset ja informaatiokäyttäytyminen

Serolan ja Vakkarin (2011, 72-74) tutkimus osoittaa, että lukeminen lisääntyy vanhemmiten: yli 65-vuotiaat ovat muita ikäryhmiä aktiivisempia lukijoita. Saman huomion tekivät myös Klapuri ja Toivola (1986, 132) tutkimuksessaan, jossa selvisi, että lähes puolet koki lukemisharrastuksensa lisääntyneen eläkkeelle jäämisen myötä. Lisäksi tutkimus paljasti, että paljon lukevat ja kirjastoa ahkerasti käyttävät ikääntyneet olivat keskiluokkaisempia kuin vähän lukevat, ja lisäksi heistä joka toinen oli saanut korkeamman koulutuksen kuin vain kansakoulun. Tämä toistaa aikaisempien lukemistutkimuksien tuloksia, joiden mukaan koulutus vaikuttaa lukemiseen ja kirjastonkäyttöön: Klapuri ja Toivola (1986, 68) toteavat, että kaikki keskikoulun käyneet haastateltavat kuuluivat kirjastonkäyttäjiin. Keskikoulua korkeamman koulutuksen saaneet kuuluivat puolestaan säännöllisiin lukijoihin. Mieluisimmaksi harrastukseksi lukemisen listaavia iäkkäitä ihmisiä oli haastatelluista yksi neljäsosa (1/4). (Klapuri & Toivola 1986, 135.)

Edellä mainittu Klapurin ja Toivolan elämäntapututkimus toteutettiin haastattelemalla 47 kotonaan asuvaa tamperelaista ikääntynyttä. Tutkimus tehtiin vuonna 1980 ja kaikki tutkimukseen osallistuneet asuivat Tampereen esikaupunkialueella Huikkaalla. Tutkimukseen osallistuneiden ikääntyneiden keski-ikä oli 73,4 vuotta ja sukupuolijakaumaltaan otanta oli naisvoittoinen (3/4 haastateltavista oli naisia). Taustaltaan 90 % oli työläistäustaisia ja 80 % haastatelluista oli käynyt vain pelkän kansakoulun. Tutkimuksen pääasiallisena tarkoituksena oli selvittää eläkeikäisten kirjastonkäyttöä ja lukemistapoja sekä näiden mahdollisia muutoksia eläkkeelle siirryttäessä. (Klapuri & Toivola 1986, 28-33.)

Tutkimus on ensimmäinen tutkimus, jossa lukemista tarkastellaan suhteessa iäkkään ihmisen koko elämäntapaan: aikaisemmin tutkimukset ovat tarkastelleet Klapurin ja Toivolan (1986, 11-17) mukaan lukemista erillään elämäntavan kokonaisuudesta. Lukeminen on heidän mukaansa kuitenkin osa elämäntapaa ja sitä tulee tarkastella tämän luomaa taustaa vasten. Elämäntavan Klapuri ja Toivola määrittelevät ihmisen olennaisten elämätoimintojen ja niiden ehtojen, eli elinympäristön, terveydentilan ja koulutuksen ja sosioekonomisen aseman,

kokonaisuudeksi. Nämä elämäntoimintojen ehdot vaikuttavat iäkkäiden henkilöiden lukemistapoihin sekä kirjastonkäyttöön. (Klapuri & Toivola 1986, 130-131.)

Tutkimuksessa selvisi, että kirjastoa käytti vähintään kerran kuussa 21,3 % vastaajista, 17 % vieraili kirjastossa satunnaisesti ja 67,7 % ei käyttänyt kirjastoa laisinkaan. Enemmistö vastaajista kuului siis ei-kirjastonkäyttäjiin. On kuitenkin tärkeää huomata, että vastaajista 40 % kertoi lukevansa päivittäin. Paljon lukevat iäkkäät henkilöt lukevat siis useimmiten omia, vanhoja kirjojaan tai lahjaksi saamiaan teoksia. Kirjastonkäytön vähäisyys selittyy erilaisilla kirjastonkäytön esteillä (28 % haastatelluista kertoi huonon terveydentilan haittaavan kirjastoon pääsyä). Yleisimpiä terveydellisiä haittoja olivat liikkumisvaikeus, istumisvaikeudet ja näön heikkeneminen. Terveyden lisäksi kirjastonkäyttöä vähensivät ajanpuute sekä lukuhalun ja keskittymishalun puute. Näihin jälkimmäisiin syihin vedonneet ikääntyneet olivat poikkeuksetta vähemmän koulua käyneitä. (Klapuri & Toivola 1986, 133-134.)

Vastaajista 40 % kertoi eläkkeelle jäätyään lukevansa päivittäin kirjoja ja 23 % ei luenut kirjoja ollenkaan eläkeiässä. Kuitenkin 45 % haastatelluista koki, että eläkkeelle jäätyään heidän lukemisharrastuksensa oli lisääntynyt. Tämä selittyyneen lisääntyneellä vapaa-ajalla. Henkilöt, jotka lukivat enemmän, olivat keskimäärin parempikuntoisia ja kokivat vähemmän yksinäisyyttä suhteessa muihin haastateltuihin. Lisäksi he olivat lähes aina yksinasuvia leskiä tai naimattomia. Jopa 36 % haastatelluista koki yksinäisyyttä ja 34 % myönsi aikansa käyvän pitkäksi. Ne ikääntyneet, jotka kokivat lukemisen mieluisimpana harrastuksena, eivät juurikaan kokeneet yksinäisyyttä tai tylsyyttä. (Klapuri & Toivola 1986, 132.) Tässä tulee kuitenkin muistaa se seikka, että tutkimus ei osoittanut johtuiko tämä ero siitä, että lukemisesta pitävät henkilöt olivat jo ennen eläkkeelle jäämistään pitäneet yksinolosta ja ajanvietosta omissa oloissa vai eivätkö he tunteneet oloaan yksinäiseksi lukemisen ansiosta.

Tutkimuksen tulokset eivät ole suoraan sovellettavissa nykyaikaan, sillä nykyisen kirjaston kotipalvelutoiminnan piiriin kuuluva ikääntyneiden henkilöasiakkaiden ryhmä on lukutavoiltaan luultavasti erilainen kuin 1980-luvulla haastateltu asiakaskunta. Nykyään väestö on myös useimmiten korkeammin koulutettua, joten kirjaston käyttötavat poikkeavat kansakoulun käyneiden tavoista. Joitain tuloksia voidaan kuitenkin pitää pätevinä, kuten sitä, että yksinäiset ja korkeasti koulutetut lukevat enemmän kuin parisuhteessa asuvat ja vähemmän koulutetut. Nämä erot selittyvät sillä, että yksinasuvalla on enemmän aikaa itselleen kuin puolison kanssa asuvalla henkilöllä, jonka aika kuluu kotiaskareiden tai mahdollisesti puolison hoivaamisen parissa.

Lukuharrastukselle on olemassa monia eri syitä iästä riippumatta. Sinikka Hakonen (2003, 138) toteaa, että lukeminen on monelle keino merkityksellistää omaa elämäänsä ja apuna sen uudelleen tulkitsemisessa. Elettyä elämää ei voi elää muuttaa, mutta lukemisen avulla sitä voi koittaa ymmärtää uudella tavalla. Hakonen (2003, 138) toteaa, että erityisesti ikääntyneelle lukeminen voi olla keino ylläpitää kertomusta omasta elämästä ja sen jatkuvuudesta.

Mielestäni on tärkeää huomata, että paljon lukevat iäkkäät henkilöt arvostivat lukemista suuresti ja kokivat sen mieleisimpänä ajanviettotapana. Moni asiakas oli myös joutunut luopumaan kirjastossa käymisestä terveydellisten syiden vuoksi (Klapuri & Toivola 1986, 135). Vaikka ikääntyminen tuo usein mukanaan rajoitteita, tuo lisääntynyt vapaa-aika myös uusia mahdollisuuksia. Raimo Niemelän (2006) tutkimuksen mukaan ikääntyneet ilmaisivat huojentuneisuutensa siitä, että eläkkeelle siirtyessä ei informaatiota tarvinnut etsiä enää omaan ammattiin liittyen, vaan huomion sai kiinnittää omiin kiinnostuksen kohteisiin. Moni vastaajista kertoi, että tietokirjallisuuden osuus oli työvuosina korostunut kaunokirjallisuuden kustannuksella. Eläkkeelle jäätyään vastaajat olivat tunteneet, että heillä oli enemmän aikaa lukea myös kaunokirjallisuutta ja tutustua lisäksi muiden tieteenalojen tietokirjallisuuteen. Tutkimuksen mukaan lukeminen oli polarisoitunutta: eläkeläiset joko lukivat ahkerasti tai eivät ollenkaan. (Niemelä 2006, 92.) Niemelä (2006, 115-116) tuo tutkimuksessaan myös esille käsitteen toimintaan aktivoitumisesta. Hän toteaa, että media aktivoi opettajaeläkeläisiä toimimaan arkipäivässä: tutkimuksessa esille nousi se, miten mediankäyttö rytmittää ja raamittaa opettajaeläkeläisten arkisen olemisen ja tekemisen.

Williamsonin ja Aslan (2009) mukaan ihmiset saattavat ikääntyessään valikoida enemmän sitä, minkälaista tietoa he etsivät ja mistä he sen etsivät. Myös tiedontarpeiden määrä näyttää vähenevän ikääntymisen myötä. (Williamson & Asla 2009.) Tähän saattaa Aslan ja Williamsonin (2006, 55-60; Williamson & Asla 2009, 78-80) mukaan vaikuttaa fyysisessä ja kognitiivisessa toimintakyvyssä tapahtuvat muutokset, kuten näköön ja kuuloon liittyvät ongelmat, eikä niinkään kiinnostuksen vähentyminen. Esimerkiksi liikuntakyvyltään heikko henkilö ei luultavasti koe tarpeelliseksi etsiä tietoa matkustamisesta. Toisaalta yksilölliset ominaisuudet, kuten arvot ja sosioekonominen tausta, vaikuttavat ikääntyneen tiedonhankintakäyttäytymiseen, joten jos henkilö on koko elämänsä ajan ollut kova matkustelemaan, saattaa hän silti haluta tietoa matkustamisesta, vaikkei fyysisesti matkustaminen hänelle olisikaan mahdollista. (Williamson 1998, 30.)

Aikuisten lukemisen motiiveja ja lukemiselle annettuja merkityksiä tutkineet Bob Usherwood ja Jackie Toyne (2002) toteavat, että fiktiivisen kirjallisuuden lukemisella voidaan tyydyttää monenlaisia tarpeita. Tärkeimpiä motiiveja olivat todellisuudenpako, rentoutuminen, uuden oppiminen ja itsensä kehittäminen. Todellisuuspakoisessa lukutavassa kirjallisuus on väylä muihin maailmoihin, pakokeino omasta todellisuudesta tai vaihtoehtoisesti keino muistella omaa menneisyyttä (lukemalla esimerkiksi lapsuudessa luettuja teoksia). Usherwood ja Toyne kirjoittavat, että todellisuuspakoisessa lukutavassa korostuu joillain lukijoilla myös esteettinen puoli: lukija saattaa ihastella kirjoittajan sanojen käyttöä ja niin sanotusti hukkaa lauseisiin. Rentoutumista painottava lukeminen on heidän tutkimuksensa mukaan väylä vapauteen ja mielialan kohottamiseen, ja joillekin myös terapeuttinen keino käsitellä elämän vaikeita tilanteita tai asioita. (Usherwood & Toyne 2002, 34-36.)

Fiktiivistä kirjallisuutta saattaa heidän mukaansa määrittää myös tiedollinen lukemistapa: tällöin pyritään saamaan tietoa, jota ei tietokirjallisuudessa saada: sen avulla pyrittiin laajentamaan maailmankuvaa, oppimaan uutta itsestä tai ihmisyydestä. Lisäksi haluttiin usein parantaa luku- ja kielitaitoa. (Usherwood & Toyne 2002, 36-38.) Itsensä kehittämisen näkökulmasta lukeminen auttoi käsittelemään omia tunteita ja merkityksellistämään omaa sisäistä maailmaa, mutta myös suvaitsemaan muiden näkökulmia asioihin ja lisäksi sen koettiin lisäävän luovuutta ja mielikuvitusta (Usherwood & Toyne 2002, 38-39). Tätä tukee myös Vakkarin ja Serolan (2012, 41) tutkimus, jonka mukaan kirjaston perusfunktiot eli fiktion ja asiatekstin lukeminen sekä itseopiskelu ovat suomalaisten kirjastonkäyttäjien mielestä edelleen tärkeimmät kirjastoista saatavat hyödyt. Kirjat tarjoavat siis esteettistä nautintoa, mielihyvää ja piristystä.

Usherwoodin ja Toyne (2002) tutkimuksen mukaan lukemistottumukset eivät pysy läpi elämän samanlaisina, vaan ne muokkautuvat ja muuttuvat ajan kuluessa yksilön kehityksen ja elämänvaiheiden muuttuessa. Moni intohimoinen lukija kuitenkin koki, että ilman lukemista heidän elämänsä olisi tyhjää ja kuvaili lukemista usein keholliseen toimintaan liittyvin sanoin kuten ”lukemisen nälkä” ja kokivat lukemisen elintärkeäksi. Kaikille lukeminen ei kuitenkaan ollut elintärkeää, vaan muut harrastukset ja kiinnostuksen kohteet menivät sen edelle. (Usherwood & Toyne 2002, 40.)

4 MONIULOTTEINEN HYVINVOINTI

Hyvinvointi on viime aikoina ollut esillä niin mediassa kuin tutkimuksessakin ja filosofit ovat pohtineet asiaa vuosituhansia: jo Sokrates pohti sitä, miten meidän tulisi elää ja Aristoteles kysyi, millainen on hyvä elämä. Selkeää vastausta ei vielä tähän päiväänkään mennessä ole saatu. Yhtä mieltä kuitenkin ollaan siitä, että hyvinvointi koostuu useista tekijöistä, sekä mitattavista asioista että yksilökohtaisista arvostuksista ja tuntemuksista. Viime vuosina ollaan lisäksi herätty siihen, että mitattavien osatekijöiden lisäksi myös yksilöllisillä tekijöillä on suuri merkitys ja tutkimusta on tehty niin sanotusta koetusta hyvinvoinnista. Tässä kappaleessa tarkastelen koettua hyvinvointia ensin yleisesti ja lopuksi ikääntyneiden näkökulmasta.

4.1 Koettu hyvinvointi ja elämänlaatu

Hannele Saulin (2011) mukaan hyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä kutsuttiin vielä pari vuotta sitten hyvinvoinnin resursseiksi, kuten terveys, toimeentulo, koulutus, sosiaalinen elämä. Resurssi-termin käyttö antaa ymmärtää, että hyvinvoinnin osatekijät ovat mitattavissa objektiivisin mittarein. Usein tämä tarkoittaa sitä, että tutkijat määrittelevät, mitkä ovat kohtuulliset resurssit ja mitä hyvinvointi on. Lisäksi hyvinvointia on tarkasteltu valtiotasolla erityisesti terveyden, elinolojen ja toimeentulon kautta. Perinteisesti hyvinvointia on tarkasteltu erilaisten instituutioiden näkökulmasta, painottaen materiaalista ulottuvuutta, yksilön tai ryhmän näkökulman sijaan. (Sauli 2011.)

Sauli (2011) kuitenkin muistuttaa, että hyvinvoinnin ymmärtämiseksi tarvitaan myös tietoa elämän "eudaimonisesta" ulottuvuudesta eli onnellisuudesta ja mielekkyydestä, ei ohimenevinä mielentiloina vaan mahdollisuutena elää "täyttä elämää", "kukoistaa" ja käyttää täydesti mahdollisuuksiaan. Onnellisuuteen liittyy ilon, stressin, surun, vihan ja kiintymyksen tunteet, ja mielekkyyden mittareita puolestaan ovat esimerkiksi tunne kyvystä saavuttaa jotain elämässä ja tunne osaamisesta. (Sauli 2011.)

Koetun hyvinvoinnin synonyyminä käytetään usein termiä elämänlaatu. Vaarama, Siljander, Luoma ja Meriläinen (2010) kirjoittavat, että elämänlaadussa on kyse "yksilön arviosta

elämästään siinä kulttuuri- ja arvo-kontekstissa, missä hän elää, ja suhteessa hänen omiin päämääriinsä, odotuksiinsa, arvoihinsa ja muihin hänelle merkityksellisiin asioihin. Kyseessä on siis laaja-alainen käsite, johon vaikuttavat monimutkaisella tavalla ihmisen fyysisen terveyden tila, psyykinen tila, autonomian aste, sosiaaliset suhteet sekä yksilön ja hänen elinympäristönsä välinen suhde”. He myös mainitsevat WHO:n WHOQOL-Bref-mittarin, jossa elämänlaatu on jaettu neljään eri osaan: fyysiseen, psyykkiseen, sosiaaliseen ja ympäristöolottuvuuteen, joista viimeksi mainittuun sisältyvät myös elinolot sekä ympäristön ihmiselle antama tuki kuten palvelut, turvallisuus ja esteettömyys sekä psykososiaalinen tuki.

Psyykkisen hyvinvoinnin rakennuspalikoiksi voidaan Ryffin (1989, 41-44) mukaan erotella kuusi erilaista tekijää:

- itsensä hyväksyminen
- myönteiset ihmissuhteet
- autonomia
- ympäristön hallinta
- tarkoitus elämässä
- kasvu ihmisenä

Itsensä hyväksymiseen kuuluu niin itsearvostus kuin oman elämäntilanteen hyväksyminen, myönteisiin ihmissuhteisiin kuuluu kyky tuntea myötätuntoa ja rakastaa, autonomiaan liitetään usein vapauden tunne, ympäristön hallintaa on muun muassa yhteiskunnalliseen keskusteluun osallistuminen, tarkoitus elämässä käsittää elämän kokemisen jollain tapaa merkityksellisenä ja kasvuun ihmisenä lukeutuu muun muassa elinikäinen oppiminen (Ryff 1989, 41-44).

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (2015) mukaan sosiaalisen hyvinvoinnin ja toimintakyvyn tärkeitä ulottuvuuksia erityisesti ikääntyneille, mutta myös muille ovat:

- osallisuus, sosiaalinen pääoma, kuuluminen osaksi jotakin
- sosiaalisten verkostojen olemassaolo
- vuorovaikutus lähipiirin ja muiden yhteisöjen kanssa
- tuen saanti tarvittaessa
- sosiaalinen osallistuminen
- yksinäisyyden kokemukset

Käytän omassa tutkimuksessani hyvinvointia synonyyminä elämänlaadulle ja jaottelen sen WHO:n mittarin mukaisesti neljään eri osaan. Seuraavaksi tarkastelen millaisia haasteita ikääntyminen tuo hyvinvoinnille ja millaisia erityispiirteitä ikääntyneiden hyvinvoinnilla on.

4.2 Hyvinvointi ikääntymisen kentällä

Arkiajattelussa vanhenemiseen liitetään Saarenheimon (2012, 31) mukaan kahdenlaisia stereotyyppioita: hänen mukaansa vanhuuteen liitetään joko ajatus huonomuistisuudesta, hitaudesta ja vanhuudenhöppänyydestä tai sitten vanhuuteen liitetään ihannoivasti ajatus viisaudesta ja elämäkokemuksesta. Todellisuudessa suurin osa iäkkäistä ihmisistä sijoittuu kuitenkin jommankumman ääripään väliin (Saarenheimo 2012, 31). On kuitenkin tosiasia, että ikääntyminen tuo mukanaan erilaisia fyysisen ja psyykkisen toimintakyvyn muutoksia, jotka saattavat vaikuttaa koettuun hyvinvointiin. Varsinkin kirjaston kotipalvelutoiminnan ikääntyneillä asiakkaila ikääntymisen mukanaan tuomat haasteet näkyvät niin erilaisina liikuntarajoitteina, ikänäköä ja – kuulona sekä kognitiivisina muutoksina.

Ensimmäiset ikääntymiseen liittyvät kognitiiviset muutokset ilmenevät yleensä suoritusnopeudessa ja muistissa. Kaikkein selvimmin hidastumisen vaikutukset näkyvät monimutkaisissa tehtävissä, joissa hitauden epäsuotuisat vaikutukset kasautuvat. Ikääntymisen kannalta olennaisin muutos muistissa on lyhytkestoisen muistin eli työmuistin heikkeneminen. Tämä vaikuttaa siihen, että tehtävät, jotka vaativat aktiivista mieleen painamista sekä tarkkaavaisuuden jakamista useaan eri kohteeseen, vaikeutuvat tai muuttuvat jopa mahdottomiksi. Normaalin biologisen ikääntymisen mukanaan tuomien muutosten lisäksi kognitiivisia muutoksia saattavat aiheuttaa erilaiset muistisairaudet kuten Alzheimerin tauti tai dementia. (Saarenheimo 2012, 35-37.)

Muistin lisäksi ikääntyneillä on yleistä kuulon heikkeneminen. Joka viidennellä 70-vuotiaalla ja vähintään kolmasosalla 80-vuotiaista on ihmistenvälistä keskustelua vaikeuttava kuulovika. (Blomgren 2012.) Heikentynyt kuulo voi olla ikääntyneelle turhauttava ja vaivaannuttava ongelma, joten kanssakäymisessä tulee olla hienovarainen. Heikentynyt kuulo saattaa vaikuttaa myös siihen, millaista aineistoa ikääntynyt asiakas lainaa: hyvin heikkokuuloinen henkilö ei välttämättä lainaa äänikirjoja tai musiikkia. Kuulon lisäksi ikänäkö ja näön heikkeneminen ovat myös yleisiä ikääntymisen mukanaan tuomia muutoksia, jotka tulee huomioida kokoelmassa riittävän isotekstisten kirjojen hankinnalla. (Mates 2003, 15-16; Hiltunen 2009, 14.)

Ruumiilliset muutokset ovat keskeinen osa ihmisen elämänsä ja nämä muutokset vaativat usein minuuden uudelleenarviointia: erityisesti nyky-yhteiskunnan hitautta ja haurautta ongelmina pitävässä, ja joustavuutta sekä tehokkuutta ihannoivassa yhteiskunnassa, toimintakykyyn ja liikkuvuuteen vaikuttavat muutokset edellyttävät ikääntyneeltä huomattavaa psyykkistä sopeutumista (Saarenheimo 2012, 43). Kuten aikaisemmin mainitsin, itsensä hyväksyminen (erityisesti muutosten keskellä) vaikuttaa suuresti hyvinvointiin. Yhteiskunnan oletukset ikääntymisestä ja ikääntyneistä kuitenkin asettavat paineita: mitä, jos ikääntynyt ei tunne kuuluvansa aktiivisten ikääntyneiden joukkoon, muttei kuitenkaan ns. neljännen iän avuttomien joukkoon. Mikä hänen identiteettinsä tai arvonsa sitten on? Saarenheimo (2003, 48) toteaa, että Charles Taylorin mukaan oman todellisuussuhteen jäsentäminen on pohjimmiltaan vastauksen löytämistä tähän kysymykseen.

Todellisuussuhde koostuu yhteisöihin, ryhmiin, elämäntapaan tai kulttuuriin samastumisesta ja niiden arvoihin, moraaliin ja toimintakäytäntöihin sitoutumisesta. Ongelmaksi muodostuu kuitenkin se, että nopeasti muuttuvassa maailmassa ja arvojen hajaannuksessa ikääntyneen suhde todellisuuteen ja kokemus minuudesta saattaa hapertua. Lisäksi valittujen samastumisen kohteiden kulttuurisen arvon vaihtelu saattaa tuottaa ongelmia: tällä hetkellä identiteetti aktiivisena kaupallisten palvelujen kuluttajana saa vahvaa vastakaikua yhteisöltä, kun taas paljas avun tarvitseminen ilman kuluttajuutta (eli varallisuutta) ei juurikaan saa vastakaikua. Mikäli ikääntynyt määrittelee itsensä pienen kulttuurisen arvon omaavan samastumiskohteen (avun tarvitsija ilman varallisuutta) kautta, identiteetin määrittely vaikeutuu. (Saarenheimo 2003, 48.) On myös hyvä huomata, että liikkuvuuteen ja toimintakykyyn vaikuttavat muutokset saattavat vaikuttaa ikääntyneen hyvinvointiin myös autonomian kokemuksen kautta: riippuvuus muista arkiasioiden hoitamisessa saattaa vähentää ikääntyneen kokemaa tunnetta siitä, että hän on vapaa valitsemaan ja toimimaan elämässä itsenäisesti.

Kognitiiviset muutokset vaikuttavat myös ikääntyneen psyykkiseen hyvinvointiin, vaikka lievät kognitiiviset muutokset ovat täysin normaali osa ikääntymistä. Ikääntyminen tuo muutoksia työmuistiin ja täten ikääntynyt tarvitseekin usein päätöksentekoon, toiminnan käynnistämiseen ja vuorovaikutukseen enemmän aikaa kuin nuorena. (Saarenheimo 2012, 44.) Saarenheimon (2012, 44) mukaan tämä aiheuttaa usein ongelmia nopeatempoisessa yhteiskunnassa ja maailma saattaa alkaa näyttäytyä turvattomana ja vieraana paikkana. Luonnollisesti ikääntyneen lähipiiri saattaa myös kutistua, kun tuttavat ikääntyvät ja mahdollisesti menehtyvät, mikä myös osaltaan vaikuttaa hyvinvointiin.

Kuten yllä mainitsemani esimerkit näyttävät, on ikääntymisen mukanaan tuomia haasteita tarkasteltu perinteisesti varsin yksipuolisesti menetysten ja heikkenemisen kautta. Saarenheimon (2012, 33) mukaan kaikkiin elämänvaiheisiin kuitenkin liittyy sekä saavuttamista että menettämistä. Kasvu ja saavuttaminen luonnollisesti painottuvat elämän alkupuolelle ja menetykset elämän loppupuolelle, mutta tilanne ei kuitenkaan koskaan ole täysin mustavalkoinen, sillä kasvua ja luopumista tapahtuu yhtä aikaa ja ne limittyvät usein toisiinsa (Saarenheimo 2012, 33). Lisäksi hyvinvointiin vaikuttavat monet tekijät iästä riippumatta: Vaaraman, Siljanderin, Luoman ja Meriläisen (2010) mukaan fyysisillä tekijöillä kuten työ- ja toimintakyvyllä, mutta myös psyykkisillä tekijöillä, kuten riittävällä tarmolla arkipäivää varten ja kyvyllä nauttia elämästä, on voimakas yhteys elämänlaatuun ikäryhmästä riippumatta. Tämän lisäksi suhteet läheisiin ja ystäviin, harrastukset sekä sosiaaliset verkostot viranomaisiin ja palvelujen tuottajiin tuovat mahdollisuuden apuun ja tukeen esimerkiksi terveyden tai liikuntakyvyn heikentyessä (Räsänen 2011, 67).

Kirjallisuuden valossa tarkasteltuna näyttääkin siltä, että hyvinvointi on kiinteässä suhteessa yhteisöllisyyteen ja yhteisön kautta koettavaan elämän merkitykseen. Käsitys omasta toimintakyvystä ja voimavaroista vaikuttaa arkiselviytymiseen ja esimerkiksi siihen, minkälaisia tavoitteita ihminen toiminnalleen asettaa ja millaisena hän kokee elämän. Toimintakyvyn kannalta on puolestaan merkityksellistä se, onko ympäristö rajoittava vai mahdollistava tekijä (Heimonen 2007, 13). Seuraavassa luvussa tarkastelenkin kirjasto-ikäntyneiden hyvinvoinnin kannalta ja sen tukijana.

4.3 Kirjasto, kulttuuri ja ikääntyneiden hyvinvointi

Kulttuuri voidaan määritellä hyvin monella eri tavalla: se voidaan ymmärtää korkeakulttuurina tai siihen voidaan lukea kuuluvaksi niin arkielämän kulttuuri kuin kansankulttuurikin. Hyypän ja Liikasen (2005, 13) mukaan kulttuurilla tarkoitetaan yhteisten ajatusten, määritelmien, sääntöjen ja tarkoitusten esiintymistä ihmisten elämäntavassa. Kulttuuri on käsitejärjestelmä, jonka avulla ihmiset ovat yhteydessä toisiinsa ja järjestävät elämäntapansa. Kulttuuri on siis sosiaalisen toiminnan piiriin kuuluvaa ja yksilöiden välistä. Lyhyesti määriteltynä kulttuurilla viitataan johonkin yhteiseen ja jaettuun. (Fornäs 1998, 167-171.) Myös kirjasto kuuluu niin sanottuun kulttuurin kenttään ja se onkin Suomen kulttuurirahaston (2013, 33) tutkimuksen

mukaan suomalaisille tärkein kulttuuripalvelu ja kulttuuritoimintaan osallistumisen kanava. Kulttuuritoimintaan osallistumisella tarkoitetaan tässä yhteydessä jollain tavalla vakiintuneen taidemuodon tekemistä itse tai sellaisen kokemista sosiaalisessa tilanteessa, osana kulttuuriyleisöä (Nummelin 2011, 1).

Kulttuurilla ja kulttuuritoimintaan osallistumisella on tutkitusti myönteisiä vaikutuksia ihmisen hyvinvointiin. Kulttuuritoimintaan osallistuminen sekä kulttuuriharrastukset edistävät erilaisten tutkimusten mukaan terveyttä, lisäävät onnellisuutta sekä elämän mielekkyyttä, pitävät mielen virkeänä ja toimivat dementoitumisen ehkäisykeinona ja jopa mahdollisesti lisäävät elinvuosia. Kulttuuri ja taide saavat ihmisessä aikaan myönteisiä tunteita, oli kyse sitten kulttuurin ja taiteen harrastamisesta, tekemisestä itse tai sen kokemisesta. Kulttuurin kuluttamisen sekä harrastamisen tärkein tekijä hyvinvoinnin edistäjänä on kuitenkin kulttuuritoiminnan ja harrastuksen synnyttämät sosiaalisuuden, yhteisöllisyyden ja yhteenkuuluvuuden tunteet. (Hyypä 2005, 86.) Yhteisöllisyys vahvistaa terveyttä ja hyvinvointia, sillä yhteisön sosiaalisen tuen tuottamat myönteiset voimavarat auttavat jäseniään kokemaan merkityksellisyyttä sekä hallitsemaan elämänsä sekä stressiä paremmin (Hyypä 2002, 61).

Ikääntyneiden kohdalla, kuten myös muiden ikäryhmien kohdalla, sosiaalisella toimintakyvyllä ja sosiaalisilla verkostoilla on myönteinen vaikutus myös fyysiseen ja psyykkiseen hyvinvointiin. Ajan tasalla pysyminen, uusien asioiden omaksuminen, sosiaalisen verkoston ylläpitäminen, harrastukset ja sosiaaliseen toimintaan osallistuminen edesauttavat kaikki aktiivista ikääntymistä, jonka avulla voidaan ehkäistä yksinäisyyttä ja masennusta sekä lisätä elämän mielekkyyttä. (Hiltunen 2009, 15.) Sloan (2009, 49) painottaa kirjaston merkitystä ikääntyneiden sosiaalisen eristyneisyyden vähentäjänä kokoamalla heitä yhteen. Vaikka kirjaston kotipalvelutoiminnan piirissä olevat ikääntyneet asiakkaat eivät fyysisesti pääsisikään enää paikalla kirjastoon, tarjoaa kirjasto kuitenkin mahdollisuuden kokea kulttuuria ja olla osa kirjastonkäyttäjyhteisöä sekä yhteiskuntaa kotiin tuotavien kirjakassien kautta (Sloan 2009, 49). Hyvä esimerkki kirjallisuudesta yhteisöllisyyden luojana on tietyllä murteella kirjoitetut teokset: Sinikka Hakonen (2003, 143) kirjoittaa, että kotiseudun murteella kerrotut tarinat saattavat luoda paikalliskulttuurillista ulottuvuutta, ja näin ollen kokemus omasta syntypaikasta ja sen yhteisöllisyydestä saattaa aktivoitua ja vahvistua.

Raimo Niemelän (2006, 160) mukaan median seuraaminen saattaa saada ikääntyneet mukaan yhteiskunnalliseen keskusteluun, ainakin seurannan tasolla ja tätä kautta he pysyvät ajan tasalla yhteiskunnan tapahtumista, mikä omalta osaltaan vähentää yksinäisyyden tai eristyneisyyden tunnetta. Lisäksi, kuten Hyypä (2005, 105) toteaa, kulttuurilla on kyky madaltaa kynnyksiä laitoksen (tai kodin) ja ympäröivän yhteiskunnan välillä. Kirjastot mahdollistavat myös sukupolvien välisen kohtaamisen (Hiltunen 2009, 15). Kotipalvelun tapauksessa sukupolvien välinen kohtaaminen tapahtuu fyysisen tilan sijaan kirjojen tai elokuvien luomien aineettomien tilojen kautta.

Myös lukeminen itsessään vaikuttaa hyvinvointiin. Hayesin ja Morrisin (2005) mukaan vapaa-ajan lukeminen tarjoaa rentoutumista. Se laukaisee stressiä ja tarjoaa eskapistisen flow-kokemuksen mielikuvitusmatkojen parissa. Kuten luvussa 3.2. mainitsin, lukeminen voi myös tyydyttää muita tarpeita kuten uuden oppimisen tarpeen. Näiden positiivisten terveysvaikutusten merkitys vaihtelee yksilöiden välillä – joillekin lukeminen on vain viihdyttävää ajankulua, toisille kirjallisuus voi tuoda helpotusta masennukseen tai jopa parantaa siitä. Vaikeasti sairaille ja kivulloisille se tarjoaa hetkeksi unohduksen, pääsyn toisiin todellisuuksiin.

Dugdale ja Clark (2008, 3-9) puolestaan esittelevät erilaisia korrelaatioita lukutaidon, tai pikemminkin lukeneisuuden, ja erilaisten hyvän elämän indikaattorien välillä, mutta huomauttavat, etteivät nämä ole välttämättä syy-seuraussuhteita. Heidän mukaansa lukeneisuudella on myönteinen vaikutus taloudelliseen hyvinvointiin, perhe-elämään, terveyteen ja yhteiskunnalliseen valvetuneisuuteen. Vapaa-ajan lukuharrastus lisää yleistietoa, sanavarastoa ja verbaalisia kykyjä, toisten kulttuurien ymmärtämistä ja ihmisluonteen tuntemusta. (Dugdale & Clark 2008, 9.)

Kirjasto myös mahdollistaa ikääntyneelle kotipalvelun asiakkaalle omaelämäkerrallisen muistelun, jonka avulla ihmiset jäsentävät minuuttaan ja suhteuttavat tämänhetkisiä kokemuksiaan aikaisempiin omiin kokemuksiinsa sekä muiden kokemuksiin ja kulttuurissa eläviin mallikertomuksiin (Saarenheimo 2003, 51). Kuten aikaisemmin mainitsin, itsensä ja nykyisen tilanteensa hyväksyminen on yhteydessä koettuun hyvinvointiin. Omaelämäkerrallisen muistelun avulla ihmisen on mahdollista oppia tuntemaan itsensä paremmin ja hyväksymään elämäntarinansa. Menneisyys voi Saarenheimon (2003, 52) mukaan äkillisesti näyttäytyä uudessa valossa, kun sitä tarkastelee yhdessä muiden kanssa (tai jos lukee

muiden kokemuksia samankaltaisista tapahtumista). Oman elämän muistelua käytetäänkin vanhustyössä yleisesti sekä virikkeellisenä että terapeuttisena menetelmänä (Saarenheimo 2012, 41). Tutkijat ovat kiistelleet siitä, ovatko ikääntyneen muistot omasta elämästään enää paikkansa pitäviä tapahtumamuistin heikentymisen vuoksi, mutta Saarenheimo (2012, 40) muistuttaa, että psyykkisen hyvinvoinnin kannalta ei olekaan oleellista se, kuinka paikkansa pitäviä muistot ovat, vaan niiden aiheuttamat mielentilat ja se, miten muistot vaikuttavat ikääntyneen mielialaan.

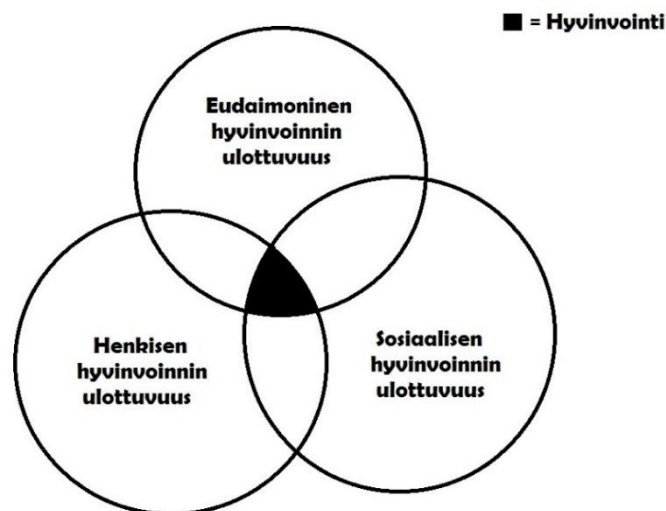
Kirjasto koetaan muutenkin tärkeäksi ja elämänlaatua parantavaksi palveluksi: Suomessa toteutettiin vuonna 2008 laaja kansallinen kirjastojen asiakaskysely jolla kartoitettiin kirjastojen käyttöä ja asiakastyytyvyyttä. Vastauksia saatiin yhteensä 21 758, joista yleisten kirjastojen osuus oli 4822 kappaletta. Lähes kaikki kirjastopalvelut koettiin melko tärkeiksi tai erittäin tärkeiksi (Nummela 2008, 1-7). Yleisten kirjastojen vaikuttavuutta arvioidessaan suomalaiset kokivat kirjaston auttaneen heitä tiedon löytämisessä, lukemis- ja kulttuuriharrastusten ylläpitämisessä, tietoteknisten taitojen kehittämisessä sekä tarjoamalla virikkeitä vapaa-aikaan ja harrastuksiin ja sosiaalisten kontaktien lisäämiseen. Yhteensä 84,7 prosenttia vastaajista uskoi kirjastojen parantaneen elämänlaatuaan. (Nummela 2008, 25.)

Kirjasto siis tukee ikääntyneiden käyttäjiensä hyvinvointia tarjoamalla yhteisesti jaettuina kulttuurisia elämyksiä, mahdollistamalla pääsyn kirjallisuuden sekä taiteen äärelle ja tukemalla kognitiivista hyvinvointia elinikäisen oppimisen ympäristönä sekä tarjoamalla kanavan oman identiteetin rakentamiseen ja ylläpitämiseen. Edellä mainittujen seikkojen lisäksi kirjasto voi omalta osaltaan vaikuttaa ikääntyneiden asiakkaiden hyvinvointiin ottamalla heidän erityistarpeensa (muutokset kognitiivisissa sekä fyysisissä toiminnoissa) huomioon: kotipalvelutoiminnan on hyvä hankkia kokoelmiinsa mahdollisimman paljon isotekstisiä teoksia ja äänikirjoja. Lisäksi kirjaston henkilökunnan olisi hyvä ottaa huomioon se, että ikääntyneet eivät välttämättä jaksakaan kannatella paksuja ja painavia teoksia. Autonomian kokemuksiin kirjaston kotipalvelu pystyy vaikuttamaan kuuntelemalla asiakkaan toiveita aineistosta.

4.4 Miten hyvinvointi määritellään tässä tutkielmassa?

Sosiaaliseen ja henkiseen hyvinvointiin liitetään erilaisten määritelmien mukaan erilaisia tekijöitä, kuten sosiaaliset suhteet, autonomia ja itsensä hyväksyminen. On kuitenkin tärkeää huomioida se seikka, että kukin yksilö arvottaa elämänsä ja siinä onnistumisen eri tavalla: joku saattaa nostaa sosiaaliset suhteet elämässään kaikista tärkeimmäksi, kun taas toiselle sosiaaliset suhteet ovat toissijaisia verrattuna autonomian tunteeseen. Tämän vuoksi tutkimuksessani hyvinvoinnin määritelmä sisältää, henkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin lisäksi, eudaimonisen ulottuvuuden eli yksilön oman, subjektiivisen kokemuksen elämän mielekkyydestä, elämänlaadusta ja omasta hyvinvoinnista. Tämän ulottuvuuden alle lukeutuvat tässä tutkimuksessa lukemisen merkitys elämässä (mielekkään tekemisen mahdollistuminen kirjaston kotipalvelun kautta) ja ikääntyneiden asiakkaiden positiiviset kokemukset kirjaston kotipalvelutoiminnasta (positiiviset kokemukset vaikuttavat positiivisesti hyvinvointiin).

Tarkastelen tutkimuksessani sekä henkistä hyvinvointia, että sosiaalista hyvinvointia ja eudaimonista ulottuvuutta erikseen. Tästä huolimatta on hyvä pitää mielessä, että hyvinvoinnin osa-alueita on vaikea erottaa saumattomasti toisistaan, sillä henkinen ja sosiaalinen hyvinvointi tukevat toisiaan, vaikuttavat toisiinsa, ja ovat osittain päällekkäiset toistensa kanssa. Esimerkiksi myönteiset ihmissuhteet kuuluvat sosiaalisen hyvinvoinnin käsitteen alle, mutta myönteiset ihmissuhteet vaikuttavat myös henkiseen hyvinvointiin. On siis mahdotonta sanoa täysin varmasti, että vain tietyt asiat vaikuttavat vain ja ainoastaan henkiseen hyvinvointiin. Pyrin kuvan 1 avulla hahmottamaan hyvinvoinnin määritelmää tässä tutkimuksessa:



Kuva 1 Hyvinvoinnin kokonaisuus

Tiivistetysti hyvinvoinnilla tarkoitetaan tutkimuksessani siis kokonaisuutta, joka muodostuu sekä henkisestä että sosiaalisesta hyvinvoinnista ja lisäksi eudaimonisesta ulottuvuudesta, jokaisen ihmisen ollessa yksilö ja arvottaessaan elämäänsä eri tavalla. Kaikki nämä kolme ulottuvuutta menevät hieman päällekkäin toistensa kanssa ja vaikuttavat toisiinsa muodostaen yksilön hyvinvoinnin.

5 HYÖTY, VAIKUTUS JA VAIKUTTAVUUS

Tässä luvussa määrittelen hyödyn, vaikutuksien ja vaikuttavuuden käsitteet. Lisäksi esittelen lyhyesti menetelmiä, joilla vaikuttavuutta ja hyötyä on kirjastoissa sekä muilla aloilla mitattu.

5.1 Miten hyöty, vaikutus ja vaikuttavuus määritellään?

Hyöty voidaan lyhyesti määritellä hyödylliseksi tai hyväksi vaikutukseksi. (Kuntaliitto 2016) Vaikutukset voivat olla joko negatiivisia eli haittoja tai positiivisia eli hyötyjä. Tämä määritelmä liittyy hyödyn vaikutusten ja vaikuttavuuden käsitteisiin. Kyseiset käsitteet, ja erityisesti vaikuttavuus, ovat monitahoisia eikä niille ole löydettävissä yksiselitteistä määritelmää, kuten Niittymaa (2014, 1) tutkielmassaan toteaa. Vaikuttavuutta on usein käytetty synonyyminä hyödyille, vaikka todellisuudessa se on kattokäsite, joka sisältää niin hyödyn kuin vaikutustenkin käsitteen.

Kuntaliiton kirjastojen vaikuttavuusprojektin verkkojulkaisussa Hyötyä, tietoa, elämyksiä – kirjastojen vaikuttavuuden ulottuvuuksia (2016) määritellään hyöty, vaikutukset ja vaikuttavuus seuraavasti:

- hyöty: hyödyllinen tai hyvä vaikutus, joka saadaan aikaa hyödykettä tai palvelua käyttämällä.
- vaikutukset: arvioinnilla pyritään todentamaan tavoitteen mukaisia muutoksia. Vaikutusten todentamisessa on tärkeää selvittää lähtötilanne ja verrata tuloksia siihen. Organisaatio on tavoitellut tuotetulla palvelulla määrättyjä asioita ja tuloksia arvioidaan suhteessa tavoitteisiin. Voidaan myös tarkastella käyttäjien kokemuksia, miten palvelut ovat vastanneet käyttäjän ennako-odotuksiin ja palvelutarpeisiin.
- vaikuttavuus: vaikuttavuudella tarkoitetaan tavoiteltuja muutoksia, joita on saatu aikaan esimerkiksi palvelua käyttäneen yksilön tai ryhmän tilanteissa. Kustannusvaikuttavuutta tarkasteltaessa ollaan kiinnostuneita siitä, kuinka paljon saadaan aikaan tavoiteltua muutosta tietyllä resurssimäärällä. (Kuntaliitto 2016, 4-5.).

Termi vaikuttavuus ei ole lähtöisin kirjastoalalta vaan käsite on noussut esille hyvinvointivaltion laajentumisen ja lisääntyneen julkisen sektorin palvelujen arvioinnin tarpeen

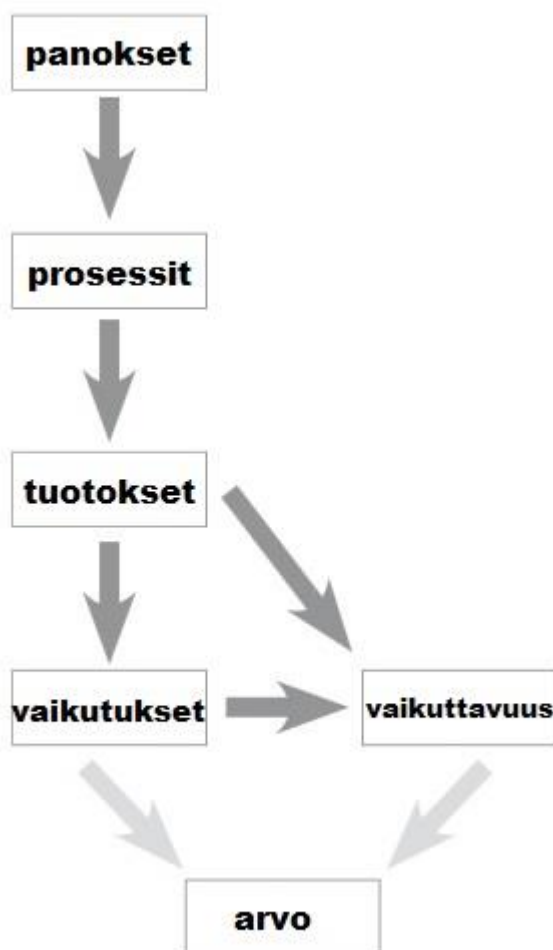
myötä (Rajavaara (2006, 9-10). Tämä voi selittää sitä, miksi kirjastoalan piirissä käsitettä vaikuttavuus käytetään myös monessa eri yhteydessä ja kussakin tutkimuksessa se on useimmiten ymmärretty hieman eri tavalla. Vaikuttavuuden arviointi on hankalaa, sillä yleinen kirjasto ei ole ainoa tekijä, jolla on vaikutuksia yksilöön tai yhteisöön. Poll (2011, 346) ehdottaa artikkelissaan vaikuttavuuden määrittelyn epämääräisyyden ratkaisuksi ISO 16439- standardia, jonka tarkoituksena on standardoida vaikuttavuuden terminologia ja koota toimiviksi havaitut menetelmät vaikuttavuuden mittaamiseksi yhteen, jotta vaikuttavuuden arviointi luotettavasti ja yhteneväisesti olisi mahdollista. Hänen mukaansa keskeisimmät termit, joita kirjallisuudessa käytetään ovat: tuotos (output), vaikutus (outcome), vaikuttavuus (impact), hyöty (benefit) ja arvo (value). Näiden termien merkitykset vaihtelevat hieman julkaisusta toiseen ja niitä käytetään usein synonyymeinä tai rinnasteisina toisilleen.

Tuotos (output) määritellään yleensä termin panos (input) vastakohtaksi, jolloin tuotos kertoo panoksen suurimmat seuraukset. Poll (2011, 346) kuitenkin huomauttaa, että termiä käytetään usein samassa tarkoituksessa kuin termiä vaikutus (outcome), jolloin termi käsittää sekä kirjaston tuotokset että vaikutukset. Termit vaikutus (outcome) ja vaikuttavuus (impact) esiintyvät usein synonyymeina, mutta niitä käytetään myös rinnasteisina: vaikutukset (outcomes) nähdään usein lyhytaikaisina tuotosten soveltamisen seurauksena, kun taas vaikuttavuus (impact) nähdään pitkäaikaisena, vaikutusten tuloksena ympäristöön. Termiä hyöty (benefit) käytetään Pollin (2011, 346) mukaan usein puhekielessä kuvaamaan vaikuttavuutta, kun taas arvoa (value) käytetään kuvaamaan laajempaa kenttää kuin vaikutus tai vaikuttavuus. ISO 16439 standardissa termit määritellään kuitenkin seuraavanlaisesti:

- hyöty (benefit): hyödyllinen tai positiivinen seuraus
- vaikuttavuus (impact): kirjastopalvelujen aiheuttama aineellinen tai aineeton muutos/ ero aikaisempaan yksilön tai ryhmän kohdalla
- panos (input): kirjastotoimintaa tukevat panokset kuten rahoitus, työntekijät jne.
- vaikutukset (outcomes): suorat tai ennalta määritellyt tuotoksen aiheuttamat seuraukset, suhteessa kirjaston tavoitteisiin ja suunnitelmiin (käyttäjämäärät, asiakastyytyväisyys jne.)
- tuotos (output): kirjastopalvelujen tuotokset kuten luettelointien määrä, lainausmäärät jne.

- arvo (value): sidosryhmien kirjastopalveluihin liittämä arvo, joka heijastelee sidosryhmien näkemää kirjaston todellista tai mahdollista hyötyä (tähän luetaan mm. rahallinen arvo)

Edellisten termien lisäksi ISO 16439 standardissa käytetään termiä prosessi (process), joka määritellään toisiinsa liittyviksi tai toistensa kanssa toimiviksi aktiviteeteiksi, jotka muuttavat panokset tuotoksiksi. Poll (2011, 347) kuvaa näiden käsitteiden välisiä suhteita seuraavanlaisen kaavion avulla:



Kuva 2 Vaikuttavuus kattokäsitteenä

Kuten kaaviosta nähdään, panokset (rahoitus, työntekijät jne.) muutetaan prosessien kautta tuotoksiksi (kuten luetteloitujen teosten määräksi, lainausmääräksi jne.). Näillä tuotoksilla on vaikutuksia (kuten kävijämäärien suuruus tai asiakastyytyväisyys). Tuotokset ja vaikutukset

ovat yhteydessä vaikuttavuuteen eli ne määrittävät kirjastopalvelujen aiheuttamaa aineellista tai aineetonta muutosta yksilön tai ryhmän kohdalla. Vaikutukset ja vaikuttavuus yhdessä puolestaan luovat arvon eli määrittävät sitä, millaisena sidosryhmät näkevät kirjaston todellisen tai potentiaalisen hyödyn. Näin ollen vaikuttavuus (impact) voidaan nähdä eräänlaisena kattokäsitteenä muille termeille. Pollin (2011, 347) mukaan vaikuttavuus eli impact onkin toimivin termi kuvaamaan kirjastopalvelujen vaikutusta (tässä kohtaa Poll käyttää termiä influence). Poll (2011, 347) painottaa, että ISO 16439 standardissa vaikuttavuutta käytetään neutraalina terminä kuvaamaan muutosta yksilössä tai ryhmässä. Tämä tarkoittaa sitä, että muutos voi olla sekä positiivista että negatiivista (hyöty tai haitta). Muutokset voivat lisäksi olla aineellisia tai aineettomia, suoria tai epäsuoria, välittömiä tai pitkäaikaisia, tarkoituksellisia tai suunnittelemattomia sekä todellisia tai potentiaalisia (Poll 2011, 346-347). Pollin (2011, 347) mukaan kirjaston vaikuttavuus voidaan karkeasti jakaa kahteen eri ryhmään: vaikuttavuus yksilöihin ja vaikuttavuus sosiaaliseen ympäristöön. Kirjaston vaikuttavuus yksilöihin näkyy muun muassa yksilön tietojen, taitojen ja kompetenssin muutoksessa (esimerkiksi tiedonhaun parantumisenä tai uuden tiedon saamisena), kuten myös asenteiden ja käytöksen muutoksessa ja hyvinvoinnin lisääntymisessä. Vaikuttavuus sosiaaliseen ympäristöön näkyy Pollin (2011, 348) mukaan siinä, että ihmiset pääsevät hakemaan informaatiota vapaasti, voivat olla sosiaalisesti osallisina ja voivat kehittää osaamistaan ja täten sillä on vaikutusta myös esimerkiksi terveydenhuoltoon.

5.2 Vaikuttavuuden ja hyödyn mittaaminen kirjastoissa

Hyödyn käsitettä käytetään usein synonyymina vaikuttavuudelle; esimerkiksi Kuntaliiton (2016) verkkojulkaisussa *Hyötyä, tietoa, elämyksiä – kirjastojen vaikuttavuuden ulottuvuuksia* taloudellisten hyötyvaikutusten mittaamisen menetelmien kohdalla puhutaan myös kirjaston vaikuttavuudesta. Hyödyn käsitettä ja vaikuttavuutta on mahdotonta erottaa toisistaan kokonaan, sillä kuten aikaisemmin mainitsin, hyöty kuuluu vaikuttavuuden käsitteeseen sen osatekijänä. Tämän vuoksi esittelenkin menetelmiä, joilla on mitattu sekä vaikuttavuutta että hyötyjä.

Kirjaston **vaikuttavuuden mittaamisen menetelmät** voidaan Pollin (2011, 348-349) mukaan jakaa kahteen eri luokkaan: a) menetelmiin, jotka vain ilmaisevat kirjaston vaikuttavuudesta yksilöön tai sosiaaliseen ympäristöön ja b) menetelmiin, jotka voivat todistaa kirjaston vaikuttavuuden yksilöön tai sosiaaliseen ympäristöön. Menetelmiä, jotka vain ilmaisevat

vaikuttavuudesta ovat suoritusmittaukset, joiden avulla arvioidaan kirjaston palvelujen kustannustehokkuutta sekä mittareina tilastotiedot, jotka kertovat panosten ja tuotosten määrän. Menetelmät, jotka todistavat kirjaston vaikuttavuuden voidaan Pollin (2011, 349) mukaan jakaa David Streatfieldin jaottelun (2002) mukaisesti havainnointiin luottaviin menetelmiin (kuten vapaaseen tai systemaattiseen havainnointiin) ja tietoa pyytäviin menetelmiin (kuten kyselyihin ja haastatteluihin). Itse käytän tässä tutkimuksessa tietoa pyytävää menetelmää eli haastattelua.

Yleisin menetelmä vaikuttavuuden mittaamiseksi on kysely, jota Pollin (2011, 351) mukaan on käytetty kirjastoissa vuosikymmeniä apuna asiakastyytyväisyyden ja kirjaston palvelujen laadun selvittämiseksi. Poll (2003) kuitenkin huomauttaa, että kyselytutkimuksiin perustuvat arviot ovat anekdoottisia, eivätkä siis sellaisenaan todista väitteitä kirjaston vaikuttavuudesta. Ihmiset saattavat olla tyytyväisiä, vaikka eivät saisi mitään konkreettista hyötyä. Tyytyväisyystutkimuksiin perustuen on vaikeaa osoittaa muutosta ihmisten taidoissa, tiedoissa, käytöksessä tai asenteissa (englanniksi ”impact”).

Hyötyvaikutuksia selvittäviä menetelmiä ovat puolestaan esimerkiksi sitaattianalyysi, mass observation eli massahavainnointi sekä talousnäkökulmasta hyötyvaikutuksia tarkastelevat menetelmät kuten kustannustehokkuuden mittaaminen ja consumer surplus eli erotuksen laskeminen.

Sitaattianalyysi perustuu siihen, että väitöskirjojen, tutkimusartikkelien ja opinnäytetöiden lähdeluetteloita verrataan kirjastojen kokoelmiin ja lasketaan prosenttiosuus, joka kyseisten tutkimustöiden lähdeaineistosta on ollut tai olisi ollut saatavilla kirjaston kokoelmissa. Vertailun jälkeen tutkijoilta ja opiskelijoilta kysytään, mistä he ovat hankkineet aineistonsa ja olisiko samoihin tuloksiin päästy ilman omaa kirjastoa. (Kayß & Poll 2006, 131-136.)

Mass observation eli massahavainnointi on laaja brittiläinen hanke, jossa ihmiset pitävät päiväkirjaa havainnoistaan. Kirjastoihin liittyvään osahankkeeseen osallistuneiden 231 henkilön muistiinpanot antavat kirjastoista myönteisen yleisvaikutelman: ne ovat suosittuja, kutsuvia ja turvallisia paikkoja, joihin ihmiset luottavat ja joista he pitävät. Pääsääntöisesti massahavainnointi osoitti ihmisten näkevän kirjastot instituutioina, jotka palvelevat hyvin monenlaisia ihmisiä henkilökohtaisesti merkittävällä tavalla. (Black & Crann 2002.)

Kirjastojen hyötyvaikutusten tutkimukset talousnäkökulmasta ovat lähteneet liikkeelle yksinkertaisista kustannustehokkuuden mittauksista ja lainaustilastoista, joilla voidaan osoittaa

kirjaston kokoelmille olevan kysyntää. Tämä laskutapa saattaa kuitenkin vääristää asioita. Holt ja Elliott (2003) toteavat, että kaikki lainaukset ja kaikki kirjastossa käymiset eivät kuitenkaan ole samanarvoisia – yksi etsii ja löytää kallisarvoista tietoa perustaakseen yrityksen, toinen käy vain vessassa.

Consumer surplus -tutkimuksessa on kyse sen erotuksen laskemisesta, mitä ihmisten ilmaiseksi käyttämät palvelut maksaisivat, jos he joutuisivat itse ostamaan ne. Tällöin lasketaan esimerkiksi sitä, mitä lehtien tilaaminen ja kirjojen ostaminen maksaisi lukevalle väestölle, jos kirjastoja ei olisi. (Holt & Elliott 2003.) Consumer surplus -tutkimus kadottaa kuitenkin erään olennaisen näkökulman: ihmiset arvostavat kirjojen lukemisen lisäksi sitä, että toiset lukevat kirjoja, kulttuurin säilymisen vuoksi. Näin ollen jokaisen luetun kirjan arvo on enemmän kuin sen arvo kirjan lukijalle. (Jervelund & al. 2015.)

Itse valitsin menetelmäksi haastattelun, joka voidaan rinnastaa asiakastyytyväisyyskyselyyn. Päädyin tähän siksi, että tutkimuksen tarkoituksena on saada ikääntyneiden kirjaston kotipalvelun asiakkaiden omia kokemuksia kirjaston kotipalvelun hyödyistä hyvinvoinnille. Tarkoituksena ei ole selvittää taloudellisia hyötyjä. Kuten aikaisemmin mainitsin, en pyri todentamaan vaikuttavuutta vaan selvittämään ennemminkin suuntaa antavasti sitä, mitä hyötyjä Tampereen kaupunginkirjaston kotipalvelusta on ikääntyneiden asiakkaiden hyvinvoinnille.

6 TUTKIMUSASETELMA

Tässä luvussa käyn läpi tutkimusasetelman. Aloitan esittelemällä tutkimukseni tavoitteen, tutkimusongelman sekä -kysymykset, jonka jälkeen siirryn tarkastelemaan luvussa 6.2. tutkittavien valintaa. Tämän jälkeen siirryn tarkastelemaan tutkimusmenetelmää ja tutkimuksen suunnitteluprosessia sekä toteutusta. Lopuksi siirryn luvussa 6.5. tarkastelemaan aineiston analyysitapaa, mikä oman tutkimukseni kohdalla tarkoittaa laadullista sisällönanalyysiä.

6.1 Tutkimusongelma ja -kysymykset

Suomi on 30 vuodessa siirtymässä väestöltään Euroopan neljänneksi nuorimmasta Euroopan kolmen vanhimman joukkoon (Pehkonen 2015, 1) ja suuret ikäluokat jäävät lähivuosina eläkkeelle. Nämä eläkkeelle jäävät ovat aikaisempia sukupolvia korkeammin koulutettuja. Tämä tulee luultavasti näkymään kirjaston kotipalvelutoiminnan asiakasmäärän runsaana kasvuna, sillä sivistys- ja koulutustason noustessa myös palvelujen vaatimustaso voi kasvaa (Pehkonen 2015, 1) ja useat tutkimukset osoittavat, että korkeammin koulutetut ovat suurin kirjaston käyttäjäryhmä. Tämän vuoksi yleisten kirjastojen tulisi kiinnittää entistä enemmän huomiota kotipalvelutoimintaan ja sen merkityksen selvittämiseen asiakkaille. Kirjaston kotipalvelutoiminnan vaikutuksesta asiakkaiden hyvinvointiin ei kuitenkaan ole tehty yliopistotason tutkimusta, vaan siihen liittyvät raportit ovat useimmiten kirjastojen itsensä tekemiä.

Tämän tutkielman tarkoituksena onkin toimia yliopistotasoisena tutkimuksena yleisten kirjastojen kotipalvelutoiminnan hyödyistä ikääntyneiden asiakkaiden henkiselle ja sosiaaliselle hyvinvoinnille. Haastattelututkimus tehtiin Tampereen kaupunginkirjaston kotipalvelun ikääntyneille asiakkaille, joten tutkimus toimii samalla myös kartoituksena siitä, millaisena ikääntyneet asiakkaat kokevat Tampereen kirjaston kotipalvelun. Pyrin siis tutkimukseni avulla vastaamaan seuraavaan kolmeen kysymykseen:

- Millaisia ovat Tampereen kaupunginkirjaston kotipalvelun ikääntyneiden asiakkaiden lukutottumukset?
- Millaisena asiakkaat kokevat Tampereen kaupunginkirjaston tarjoaman kotipalvelun?

- Mitä hyötyjä Tampereen kaupunginkirjaston kotipalvelutoiminnasta on ikääntyneiden asiakkaiden hyvinvoinnille?

Tutkimuksen avulla haluttiin siis hieman selvittää sitä, millaisia ovat Tampereen kaupunginkirjaston ikääntyneiden kotipalveluasiakkaiden lukutottumukset. Tarkoituksena oli selvittää sitä, millaista aineistoa he lainaavat (lainaavatko he tietokirjallisuutta, kaunokirjallisuutta, musiikkia, elokuvia ja niin edelleen) ja sitä, kuinka usein he lukevat. Lisäksi haluttiin selvittää sitä, millaisena asiakkaat kokevat Tampereen kaupunginkirjaston kotipalvelun. Haluaisivatko he kenties muuttaa kirjaston kotipalvelutoimintaa jollain tapaa vai ovatko he tyytyväisiä siihen sellaisena kuin se nyt on. Viimeiseksi, ja tutkimuksen kannalta oleellisimpana kohtana, haluttiin selvittää sitä, onko Tampereen kaupunginkirjaston kotipalvelutoiminnalla hyötyjä ikääntyneiden asiakkaiden hyvinvoinnin kannalta, ja jos on, niin mitä. Tähän kohtaan liittyi kiinteästi kysymys siitä, kuinka tärkeänä ikääntyneet asiakkaat pitivät lukemista ja miten he kokevat Tampereen kaupunginkirjaston kotipalvelun, sillä hyvinvointi koostuu yksilön tärkeiksi koetuista asioista.

6.2 Tutkittavien valinta

Tutkimukseen osallistui yhteensä kuusi Tampereen kaupunginkirjaston kotipalvelun piiriin kuuluvaa ikääntynyttä kotipalveluasiakasta. Suostumuksensa haastatteluun antoi 40 asiakasta ja heistä valittiin erityisesti haastatteluun mukaan haluavat sekä muutama mies, jotta sukupuolijakauma ei olisi aivan niin naisvoittoinen. Haastateltavista neljä oli naisia ja kaksi miehiä. Naisvoittoisuus selittyy sillä, että tutkimusten mukaan naiset ovat aktiivisempia kirjastonkäyttäjiä (Serola & Vakkari 2011, 45). Tämä näkyi myös siinä, että suurin osa suostumuksensa haastatteluun antaneista asiakkaista oli naisia.

Osa asiakkaista jouduttiin automaattisesti karsimaan pois jo suostumuslomakkeen lähetysvaiheessa, sillä kirjaston henkilökunnan mukaan osa asiakkaista ei kyennyt vastaamaan haastatteluun: jotkut asiakkaista olivat heidän mukaansa hyvin pelokkaita vieraita kohtaan tai hyvin epäluuloisia ja joillain taas oli niin huono kuulo tai kunto etteivät he itse pystyisi vastaamaan haastatteluun. Kirjaston henkilökunta jätti näille asiakkaille lähettämättä suostumuslomakkeen. Lisäksi joukosta jäivät luonnollisesti pois ne asiakkaat, joita ei luokiteltu

ikäntyneiksi asiakkaiksi. Iältään haastatteluun valitut kuusi asiakasta olivat 61-96-vuotiaita. Heidän keski-ikänsä oli 78 vuotta.

6.3 Tutkimusmenetelmä

Tutkimusmenetelmänä tässä tutkimuksessa on puhelimitse tehtävä teemahaastattelu eli puolistrukturoitu haastattelu. Valitsin tämän menetelmän, sillä tutkimuskysymysten kautta oli suhteellisen helppo muodostaa teemat, joista haluttiin saada tietoa: lukutottumukset, kokemukset Tampereen kaupunginkirjaston kotipalvelusta sekä sosiaalinen ja henkinen hyvinvointi. Kaikki osa-alueet, joista haluttiin saada tietoa ovat melko subjektiivisia, ja erityisesti hyvinvointi sekä siihen läheisesti liittyvä elämänlaatu määrittyvät pitkälti yksilön arviosta elämästään siinä kulttuuri- ja arvo-kontekstissa, missä hän elää, suhteessa hänen omiin päämääriinsä, odotuksiinsa, arvoihinsa ja muihin hänelle merkityksellisiin asioihin (Vaarama, Siljander, Luoma ja Meriläinen 2010). Tutkimushaastattelun tarkoituksena on Hirsjärven ja Hurmeen (2011, 41) mukaan muodostaa käsitys haastateltavan kokemuksista, tunteista ja ajatuksista, joten haastattelu on paras menetelmä tutkimuksen kannalta. Lisäksi haastattelun etuna on joustavuus: haastattelija voi toistaa kysymyksen, oikaista väärinkäsityksiä tai selventää ilmausten sanamuotoja sekä esittää tarkentavia kysymyksiä (Tuomi & Sarajärvi 2002, 75). Erityisesti ikääntyneiden asiakkaiden kohdalla tämä on suuri etu, sillä he eivät välttämättä aina kuule kaikkia kysymyksiä oikein tai eivät välttämättä muista kysymyksiä vähän ajan päästä, vaan ne täytyy toistaa tai muotoilla toisin. Syy sille, miksi valitsin haastattelun puhelimen välityksellä oli se, että Tampereen kaupunginkirjaston kotipalvelu on yhteydessä asiakkaisiinsa puhelimitse, joten tämä toimintatapa oli asiakkaille jo ennestään tuttu. Tämä kuitenkin aiheutti haastattelussa tiettyjä ongelmia, joista kerron tarkemmin luvussa 6.4. Tutkimuksen suunnittelu ja toteutus.

Teemahaastattelua voidaan luonnehtia puolistrukturoiduksi haastatteluksi, sillä siinä edetään tiettyjen etukäteen valittujen teemojen ja tarkentavien kysymysten varassa. On makukysymys pitääkö kaikille haastateltaville esittää täsmälleen samat kysymykset samassa järjestyksessä ja yhdenmukaisuuden aste vaihtelee tutkimuksesta toiseen lähes avoimen tyyppisestä haastattelusta strukturoidusti etenevään haastatteluun. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 75.) Omassa tutkimuksessani haastattelukysymykset olivat suunnilleen samat kaikille, jollei tieto tullut ilmi ilman kysymystä haastateltavan omasta aloitteesta. Lisäksi esitin tarkentavia kysymyksiä ja

etenin kysymysten suhteen hieman tilannekohtaisesti kuitenkin käyden läpi kaikki peruskysymykset, joten luonnehtisin haastatteluni puolistrukturoiduksi. Teemahaastattelun runko löytyy tutkielmani lopusta (Liite 2).

Teemahaastattelussa korostetaan ihmisten tulkintoja asioista ja heidän asioilleen antamia merkityksiä. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 75.) Etukäteen valittujen teemojen tulisi perustua tutkimuksen viitekehykseen eli tutkittavasti ilmiöstä jo tiedettyyn tietoon, mutta haastattelun avoimuudesta riippuen kysymysten suhde tutkimuksen viitekehykseen kuitenkin vaihtelee intuitiivisten ja kokemusperäisten havaintojen sallimisesta tiukasti etukäteen tiedettyihin kysymyksiin pitäytymiseen. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 77-78) Oman tutkimukseni kohdalla pyrin käyttämään kirjallisuuskatsauksessa esitettyä viitekehystä apuna vastausten tulkitsemisessä.

6.4 Tutkimuksen suunnittelu ja toteutus

Kävin henkilökohtaisesti paikalla Tampereen kaupunginkirjaston kotipalveluosastolla keskustelemassa aiheestani henkilökunnan kanssa toukokuussa 2016 ja he suostuivat yhteistyöhön mielellään. Sovimme heidän kanssaan, että he lähettäisivät suostumuslomakkeet (Liite 1) haastattelua varten kirjakassien mukana ikääntyneille asiakkaille kesä-heinäkuun 2016 aikana. Kuten jo aikaisemmin mainitsin, osa asiakkaista kuitenkin jouduttiin automaattisesti karsimaan pois jo suostumuslomakkeen lähetysvaiheessa joko mielenterveydellisten tai fyysisten syiden vuoksi. Lisäksi joukosta jäivät luonnollisesti pois ne asiakkaat, joita ei luokiteltu ikääntyneiksi asiakkaiksi. Hain suostumuslomakkeet itselleni kesäkuun 2016 loppupuolella. Suostumuksensa haastatteluun antoi noin 40 asiakasta, mutta vastaajista valittiin kuusi kappaletta, joista neljä oli naisia ja kaksi miehiä.

Teemahaastattelut tein heinä-elokuun 2016 aikana. Huomasin kuitenkin, että kokemattomana haastattelijana varsinkin ensimmäisissä haastatteluissa noudatin melko tarkasti kysymyslistaa, vaikka joissain kohdissa olisin voinut esittää tarkentavia kysymyksiä. Myöhemmissä haastatteluissa aloin kuitenkin saada lisää varmuutta ja kysyin tarvittaessa lisäkysymyksiä. Tämän lisäksi aineiston keruussa ongelmaksi nousi se, että monella ikääntyneellä asiakkaalla oli suhteellisen kiireellisiä päiviä (lääkärissä käyntiä, palvelutaksipäivä jne.), joten he eivät ehtineet osallistua haastatteluun tai sitten he eivät vastanneet puhelimeen laisinkaan useista soittoyrityksistä huolimatta. Lisäksi heikko kuulo aiheutti haastattelutilanteessa välillä

väärinkäsityksiä, mutta onneksi nämä saatiin korjattua kysymysten uudelleenmuotoilulla. Myös muistiongelmien vaikutus tilanteeseen siten, että kysymyksiä joutui toistamaan haastateltavalle useaan kertaan. Joissain tapauksissa haastattelu tuntui haastateltavasta hyvin pitkältä, mutta näissä tilanteissa haastattelua jatkettiin toisena päivänä. Joiltakin haastateltavilta oli lisäksi hieman vaikeampi saada laajoja vastauksia kuin toisilta, vaikka esitinkin tarkentavia kysymyksiä. Kaikista haastatteluista kuitenkin sain tarvittavat tiedot.

Tallensin kaikki haastattelut ja luonnollisesti pyysin lupaa haastattelun tallentamiseen. Lisäksi selitin kunkin haastattelun alussa lyhyesti kuka olen, mitä haastattelu koski, miten haastattelussa edetään ja, että asiakas saa keskeyttää ja kysyä, mikäli jokin kysymys on epäselvä. Tallennukseen käytin Android-käyttöjärjestelmälle suunniteltua Call Recorder ohjelmaa, joka tallensi haastattelut ACR-muotoon ja vei jokaisen äänitteen myös omalle GoogleDrive-tililleni, josta sitten kuuntelin haastattelut jälkikäteen ja litteroin ne. Haastattelut olivat keskimäärin 30 minuutin mittaisia ja yhteensä materiaalia kuudesta haastattelusta tuli n. 3 h. Auki kirjoitettuna materiaalia oli yhteensä 37 sivun verran.

6.5 Aineiston analysointi: laadullinen sisällönanalyysi

Tutkimukseni analyysissä käytetään laadullista sisällönanalyysiä, jonka avulla pyritään tiivistämään aineisto kadottamatta kuitenkaan sen sisältämää informaatiota. Tarkoituksena on kasvattaa informaatioarvoa luomalla hajanaisesta aineistosta selkeää ja mielekästä. (Eskola & Suoranta 1998, 138.) Laadullinen sisällönanalyysi on laadullisen tutkimuksen perusanalyysimenetelmä, jonka avulla etsitään ja tarkastellaan tekstin merkityksiä, sisältöä eritellen ja sekä yhtäläisyyksiä että eroja etsien. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 103-104). Laadullisen sisällönanalyysin avulla voidaan analysoida dokumentteja eli mitä tahansa kirjalliseen muotoon saatettua materiaalia kuten juuri haastattelua. Sisällönanalyysi sopii hyvin myös täysin strukturoimattoman aineiston analyysiin. (Tuomi & Sarajärvi, 2002, 105).

Laadullinen aineiston sisällönanalyysi voidaan jakaa kolmeen eri luokkaan: aineistolähtöiseen, teorialähtöiseen ja teoriaohjaavaan analyysiin. Aineistolähtöinen sisällönanalyysi perustuu tulkintaan ja päättelyyn, jossa edetään empiirisestä aineistosta kohti käsitteellisempää näkemystä tutkittavasta ilmiöstä, kun taas teorialähtöisessä lähestymistavassa analyysiä ohjaa aikaisempi viitekehys kuten teoria tai käsitejärjestelmä. Teoriaohjaavassa lähestymistavassa

aikaisemman tiedon merkitys ei ole teoriaa testaava vaan uusia ajatusuria aukova. Laadullinen sisällönanalyysiprosessi voidaan jakaa kolmeen eri osaan:

- 1) aineiston redusointiin eli pelkistämiseen eli tutkimuksen kannalta epäolennaisen informaation karsimiseen pois. Pelkistäminen voi olla joko informaation tiivistämistä tai pilkkomista osiin.
- 2) aineiston klusterointiin eli ryhmittelyyn. Klusteroinnissa aineistosta etsitään samankaltaisuuksia ja/tai eroavaisuuksia kuvaavia käsitteitä.
- 3) abstrahointiin eli teoreettisten käsitteiden luomiseen. Abstrahoinnissa erotetaan tutkimuksen kannalta olennainen tieto ja muodostetaan tämän tiedon avulla teoreettisia käsitteitä. Teoriaohjaavassa mallissa käsitteet otetaan jo valmiista teoriasta. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 109-117.)

Tutkimukseni analyysimenetelmä on teorialähtöistä sisällönanalyysiä, sillä otan tarvittavat käsitteet kuten hyvinvoinnin kirjallisuuskatsauksessa esitetystä viitekehyksestä ja käytän hyvinvointiin tutkimuksessa liitettyjä käsitteitä kuten autonomiaa, yhteenkuuluvuutta ja merkityksellisyyttä apuna jäsentäessäni aineistoa. Lisäksi vertaan yhteenvedossa oman tutkimukseni tuloksia kirjallisuuskatsauksessa esitettyihin ikääntyneiden lukutottumuksiin ja lukemiselle annettuihin merkityksiin. Teorialähtöisen sisällönanalyysin apuna käytän teemoittelua eli tarinajoukon jäsentämistä kokonaiskuvan luomisessa. Teemoittelun tarkoituksena on nostaa esiin tutkimusongelmaa valaisevia teemoja (Eskola & Suoranta 1998, 175). Tämä sopii mielestäni hyvin tutkimukseeni, sillä haastattelut ovat valmiiksi tiettyjä teemoja sivuavia. Teemoittelussa on tärkeää empirian ja teorian vuorottelu, mikä käytännössä tarkoittaa teorian vahvistamista siihen sopivien sitaattien avulla ja toisinpäin. (Eskola & Suoranta 1998, 176). Teemoittelu menee osittain klusteroinnin kanssa päällekkäin, sillä molemmissa pyritään luomaan eräänlaisia ryhmiä aineistosta. Jaottelin aineistosta analysoitavat osiot kahteen yläotsikkoon, jotka kummatkin jaoin vielä erillisiin alakategorioihin (Taulukko 1):

Yleisprofiili	Hyvinvointi
<p>Taustatiedot:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ikä - sukupuoli - asumismuoto: yksin vai puolison kanssa, kotona vai laitoksessa - koulutus - kauanko ollut asiakkaana? - mistä kuuli kirjaston kotipalvelusta 	<p>Lukemisen merkitys:</p> <ul style="list-style-type: none"> - onko muita harrastuksia kuin lukeminen? - kuinka tärkeäksi kokee lukemisen? - onko aina lukenut? - mitä lukeminen merkitsee?
<p>Lukutottumukset:</p> <ul style="list-style-type: none"> - millaista aineistoa lainaa (kirjat, lehdet, äänikirjat, kauno/tieto)? - mistä aiheista? - kuinka paljon aineistoa lainaa kerralla? - kuinka usein lukee? - mistä saa vinkkejä lainattavaan aineistoon? 	<p>Kokemus kirjaston kotipalvelusta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - onko suositellut tuttavalle/suosittelisiko? - miten kuvailee yhteyshenkilö kirjastossa? - riittävä yhteydenpito, toiveiden kuunteleminen? - haluaisiko muuttaa kirjaston kotipalvelua jotenkin?
	<p>Henkinen hyvinvointi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - valitseeko aineiston itse (autonomia)? - lukemisen merkitys (mielekkäisyys) - mieliala kirjakassin saapuessa - muita henkiseen hyvinvointiin liittyviä kohtia
	<p>Sosiaalinen hyvinvointi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - keskusteleeko aineistosta muiden kanssa? - yhteyshenkilön merkitys: ainut kontakti? - ajankohtaisten asioiden seuraaminen aineiston avulla? - muita sosiaaliseen hyvinvointiin liittyviä kohtia

Taulukko 1 Tutkimusaineiston jaottelu kategorioihin

Aloitin aineiston analyysin kirjoittamalla haastattelut kirjalliseen muotoon eli litteroin aineiston. Merkitsin haastatteluihin asiasisällön lisäksi merkittävän pitkät tauot, naurahdukset sekä selkeät äänenvoimakkuuden ja -painon muutokset. Tämän jälkeen karsin litteroiduista materiaaleista tutkimuksen kannalta epäolennaisen materiaalin kuten alkuesittelyt pois. Tämän jälkeen käytin apuna post-it-lappuja jäsennelessäni aineistoa Taulukossa 1 näkyviin kategorioihin. Etsin ensin kaikista haastatelluista perustiedot: iän, sukupuolen, asumismuodon (asuiko asiakas yksin vai puolison kanssa), kuinka kauan on ollut kirjaston kotipalvelun asiakkaana ja niin edelleen. Tämän jälkeen värikoodasin haastatteluista eli valitsin jokaiselle hyvinvoinnin osa-alueelle (lukemisen merkitys, kokemukset kirjaston kotipalvelusta ja sosiaalinen sekä henkinen hyvinvointi) oman värin ja käytin korostussettejä etsiessäni näitä kohtia koskevia lauseita haastatteluista. Etsin aineistosta tietenkin samankaltaisuuksia, mutta otin huomioon myös muusta aineistosta poikkeavat tiedot.

Käytän analyysin apuna sitaatteja, mutta olen saattanut poistaa niistä tutkimuksen kannalta epäolennaisia asioita pois. Tällaisessa tilanteessa poistettu kohta on ilmaistu hakasulkeiden sisällä olevan kahden viivan avulla [--]. Vaihtoehtoisesti olen saattanut lisätä hakasulkeiden

sisään puuttuvia sanoja, jotta sitaatit olisivat ymmärrettävämmässä muodossa. Kuudesta haastattelusta syntyi kaiken kaikkiaan 3 tuntia materiaalia, joka auki kirjoitettuna oli 37 sivua. Haastateltavat tunnistaa kirjaimesta V ja lisäksi jokaisella haastateltavalla on oma numerotunnisteensa. Viittaa haastateltaviin tekstissä siis V1, V2, V3... ja niin edelleen. Haastattelijan merkinä on kirjain H.

7 TUTKIMUSTULOKSET

Tässä luvussa käydään läpi tutkimustulokset. Luvussa edetään tarkastelemalla ensin haastateltavien yleisprofiilia: luvussa 7.1. esittelen haastateltavien taustatiedot ja käyn lyhyesti läpi heidän lukutottumuksiaan. Yleisprofiilin jälkeen siirryn luvussa 7.2. tarkastelemaan haastateltavien hyvinvointia kolmessa eri osassa: luvussa 7.2.1. käyn läpi Tampereen kaupunginkirjaston kotipalvelun hyötyjä ikääntyneiden asiakkaiden henkisellet hyvinvoinnille, luvussa 7.2.2. tarkastelen puolestaan Tampereen kirjaston kotipalvelun hyötyjä ikääntyneiden asiakkaiden sosiaaliselle hyvinvoinnille ja luvussa 7.2.3 käyn läpi hyvinvoinnin eudaimonisen ulottuvuuden.

7.1 Haastateltavien yleisprofiili

Tämän luvun tarkoituksena on luoda lyhyt katsaus haastateltavien yleisprofiiliin. Aloitan yleisprofiilin luomisen tarkastelemalla ensin heidän taustatietojaan: asuvatko he yksin, millainen koulutus heillä on, kuinka kauan he ovat olleet Tampereen kirjaston kotipalveluasiakkaana ja niin edelleen. Tämän jälkeen käyn lyhyesti läpi heidän lukutottumuksensa eli millaista aineistoa he lainaavat, kuinka usein he lukevat ja mistä he saavat ideat lainattavaan aineistoon.

Klapurin ja Toivolan (1986, 18) mukaan ikääntyneet muodostavat hyvin heterogeenisen ryhmän, jolla ei välttämättä ole muuta yhteistä kuin ikä, työelämästä poistuminen sekä lisääntynyt vapaa-aika. Aikaisemmin elämässä muodostuneet tottumukset ja materiaaliset edellytykset sekä elämäntavat vaikuttavat myös vanhemmalla iällä elämään. Tämä näkyy muun muassa siinä, että iän mukanaan tuomat terveydelliset ongelmat kuten näön heikkeneminen, nivelongelmat ja muut muutokset aisti- ja toimintaedellytyksissä vaihtelevat yksilöittäin (Pehkonen 2011, 32). Myös tiedontarpeet ja kirjaston käyttötavat vaihtelevat yksilöstä toiseen. Tämä piti paikkansa myös oman tutkimukseni kohdalla.

Tutkimukseni koostuu kuudesta Tampereen kaupunginkirjaston kotipalvelun piiriin kuuluvasta ikääntyneestä asiakkaasta, joista neljä on naisia ja kaksi miestä. Haastateltavien ikähaarukka on 61–96 vuotta, keski-ikä ollessa täten 78 vuotta. Haastateltavista puolet asuu yksin ja puolet puolison kanssa. Kaikki haastateltavat asuvat kotona. Suurin osa haastateltavista, yhtä lukuun ottamatta, ovat korkeasti koulutettuja koulutuksen vaihdellella merkonomista

diplomikielenkääntäjään ja humanististen tieteiden kandidaatista sekä filosofian maisterista sisustusarkkitehtiin. Tampereen kaupunginkirjaston kotipalvelun asiakkaana haastateltavat ovat olleet vaihtelevan pituisen ajanjakson ajan. Lyhyin aika on vuosi ja pisin aika noin 40 vuotta. Keskimäärin haastateltavat ovat kuitenkin olleet Tampereen kaupunginkirjaston kotipalvelun asiakkaana kymmenisen vuotta. Haastateltavista kolme oli kuullut kirjaston tarjoamasta kotipalvelusta kirjastolta, kun taas kolme oli saanut tietää kirjaston kotipalvelusta muualta kuten sairaalalta tai muistiyhdistykseltä. Kaikilla haastateltavilla ei itsellään ollut fyysisiä rajoitteita vaan oikeuttavana tekijänä kirjaston kotipalveluun saattoi olla se, että asiakas oli käytännössä katsoen sidottu kotiinsa puolison terveydentilan vuoksi. Yleisimmät syyt kirjaston kotipalvelun käyttöön olivat kuitenkin muistisairaudet ja liikkumisen hankaluus (kuten pyörätuolissa oleminen tai muut liikuntaelinsairaudet).

Myös lukutottumukset vaihtelivat, mutta yhteisiäkin tekijöitä löytyi. Yhtenä yhteisenä tekijänä oli se, että kukaan haastateltavista ei lainannut musiikkia (yksi asiakas oli aikaisemmin lainannut useastikin cd-levyjä, mutta hän koki, ettei enää tarvinnut uutta musiikkia) vaan aineisto koostui pääasiassa kirjoista. Toisena yhteisenä tekijänä oli lukemisaktiivisuus: lähes kaikki haastatelluista lukivat joka päivä. Osalla asiakkaista kivut tai kiire hoitaa puolisoa söivät aikaa, joten he eivät ehtineet lukea aivan niin paljon kuin olisivat halunneet, mutta he kuitenkin toivat vastauksissaan ilmi, että lukevat aina kun on mahdollista. Osa totesi, että lukeminen on kirjaston kotipalvelun myötä lisääntynyt, kun kirjat ovat helposti saatavilla. Tätä tukee Serolan ja Vakkarin (2009, 72-74) tutkimuksen tulos, jonka mukaan lukeminen lisääntyy vanhemmiten, yli 65 vuotiaiden ollessa muita ikäryhmiä aktiivisempia lukijoita. Oman aineistoni kohdalla, osa haastatelluista kuitenkin totesi, että lukeminen on vähentynyt fyysisen kunnan heikentymisen seurauksena.

Suosittuja aineistoja olivat kaunokirjallisuus, erityisesti suomalainen kaunokirjallisuus ja dekkarit sekä tietokirjallisuudesta historia ja elämäkerrat. Kolme haastateltavista kuvaili lukumielityksiään laajaksi, kun taas kolme pysyttäytyi tiukemmin tutuissa genreissä ja aiheissa. Kaunokirjallisuus oli selvästi asiakkaille mieluisampi genre, mikä myötäilee Niemelän tutkimusta, jossa kävi ilmi, että eläkkeelle jäätyään vastaajat olivat tunteneet, että heillä oli enemmän aikaa lukea myös kaunokirjallisuutta ja tutustua lisäksi muiden tieteenalojen tietokirjallisuuteen (Niemelä 2006, 92).

Kysyttäessä haluaako asiakas itse päättää, mitä aineistoa kirjakassiin laitetaan, vai antaako hän kirjastonhoitajan valita, yksi vastasi, että hän päättää aina itse mitä kassiin laitetaan, yksi

vastasi, että hän pyytää aina kirjastonhoitajaa valitsemaan aineiston, kolme vastasi, että pääasiassa valitsee itse, mutta kuuntelee myös kirjastonhoitajan vinkkejä ja yksi vastasi, että tietokirjallisuuden hän valitsee itse, mutta novellit hän antaa kirjastonhoitajan valita. Haastateltavat siis pääasiassa valitsevat aineiston itse, mutta kuuntelevat myös kirjastonhoitajan vinkkejä. Haastateltavat saivat vinkkejä lainattavaan kirjallisuuteen kirjastonhoitajan lisäksi tuttavilta, ympäristön tapahtumien mukaan (esimerkiksi jos läheinen sairastuu johonkin tautiin, niin siitä on hyvä lukea kirjoja), muista kirjoista (esimerkiksi tieteellisten teosten lähdeluetteloista) ja netistä. Suosituimmat lähteet kirjavinkkien löytämiseen olivat kuitenkin radion ja lehtien kirjallisuuskritiikit sekä haastateltavien sanojen mukaisesti ”oma pää”. Haastateltavat lainasivat aineistoa kerrallaan kuudesta kirjasta aina 30 kappaleeseen. Suurin osa kuitenkin lainasi n. 6-7 kirjaa kerrallaan. Lukemistiheyteen ja lainamääriin vaikuttivat, se asuiko henkilö yksin (yksinasuvat lainasivat 10-30 kirjaa kerrallaan ja heillä oli menossa monta kirjaa samanaikaisesti) vai puolison kanssa (puolison kanssa asuvat lainasivat keskimäärin kuusi kirjaa kerrallaan ja lukivat kun muilta kiireiltään pystyivät).

Tampereen kaupunginkirjaston kotipalvelun työntekijät olivat varmoja siitä, että kirjaston kotipalvelun aineistoa käytetään ajankohtaisten asioiden seuraamiseen ja ajan tasalla pysymiseen. Tutkimukseni ei kuitenkaan tukenut tätä oletusta, sillä haastateltavat kertoivat käyttävänsä ajankohtaisten asioiden seuraamiseen ensisijaisesti nettiä, radiota sekä sanomalehtiä. Osa haastateltavista totesi, että ajankohtaisia asioita tulee tavallaan seurattua uutuuskirjojen kautta (mistä asioista juuri nyt kirjoitetaan), mutta varsinaisesti he eivät aineistoa käytä tähän tarkoitukseen. Yksi haastatelluista seurasi kirjallisuuden avulla sitä, millaista kirjallisuutta nykyään kustannetaan, mutta tämä johtui siitä, että hänen entinen ammattinsa liittyi kirjallisuuteen. Kirjaston kotipalvelun henkilökunta myös arveli, että aineisto toimii kivunlievityksenä, mutta tätäkään oletusta ei aineistoni tukenut: suurin osa käytti aineistoa ajankuluna, rentoutumiskeinona, uuden oppimiseen tai oman mielenkiinnon kohteen tutkimiseen. Yksi haastatelluista jopa mainitsi, että hän lukee, kun kivuiltaan ehtii ja pystyy, joten kivut saattoivat jopa olla esteenä lukemiselle.

Aineiston perusteella muodostui kaksi toisistaan hieman erilaista Tampereen kaupunginkirjaston kotipalvelun ikääntyneen asiakkaan profiilia:

1. **yksinasuvat aktiivilainajat ja -lukijat**, joilla oli laaja maku kirjallisuuden suhteen, ja jotka lainasivat ahkerasti useita kymmeniäkin teoksia kerralla.

2. **puolison kanssa asuvat tai puolisoa hoitavat, rutiinilukijat**, jotka lukivat, kun aikaa oli ja heillä oli tiukemmat genremieltymykset. He myöskin lainasivat kerralla noin kuusi teosta.

Tätä ei voida tietenkään yleistää koskemaan koko Tampereen kaupunginkirjaston kotipalvelun ikääntyneiden asiakkaiden ryhmää, mutta tätä kyseistä aineistoa profiilit kuvaavat hyvin.

7.2 Tampereen kaupunginkirjaston kotipalvelu ja ikääntyneiden asiakkaiden hyvinvointi

Tämän luvun tarkoituksena on tarkastella Tampereen kaupunginkirjaston kotipalvelun ja ikääntyneiden asiakkaiden hyvinvoinnin yhteyttä. Luvussa 7.2.1. tarkastelen kirjaston kotipalvelun ja henkisen hyvinvoinnin mahdollisia yhteyksiä, luvussa 7.2.2. tarkastelen sosiaalisen hyvinvoinnin ja kirjaston kotipalvelun suhdetta ja lopuksi luvussa 7.2.3. eudaimonista hyvinvoinnin ulottuvuutta, johon lukeutuu lukemisen merkitys ikääntyneiden asiakkaiden elämässä sekä heidän kokemuksensa Tampereen kaupunginkirjaston kotipalvelutoiminnasta.

7.2.1 Tampereen kaupunginkirjaston kotipalvelu ja ikääntyneiden asiakkaiden henkinen hyvinvointi

Tässä luvussa tarkastellaan Ryffin (1989, 41-44) jaottelun avulla Tampereen kaupunginkirjaston kotipalvelun hyötyjä ikääntyneiden asiakkaiden henkiselle hyvinvoinnille. Ryff (1989, 41-44) jakaa henkisen hyvinvoinnin seuraaviin osiin:

- itsensä hyväksyminen
- myönteiset ihmissuhteet
- autonomia
- ympäristön hallinta
- tarkoitus elämässä
- kasvu ihmisenä

Tarkastelen tässä luvussa aineistoa jokaisen osa-alueen kohdalla, aloittaen **itsensä hyväksymisestä**. Tampereen kaupunginkirjaston kotipalvelun vaikutus ikääntyneen asiakkaan itsensä hyväksymisprosessissa ei suoranaisesti tullut ilmi haastatteluissa. Moni haastateltavista valitteli kuitenkin iän mukanaan tuomia haasteita ja muutoksia, jotka eivät olleet niin miellyttäviä ja olivat vaikeita hyväksyä osaksi omaa itseä.

V5: ” [--] iän myötäähän niinkun tää fyysinen puoli aina vähän muuttuu, et näkö heikkenee ja tota voi olla, että rupee tuntuun kirjat aina vaan painavimmilta. Ja ohan ne nyttekin jotkut kirjat on hämmästyttävän painavia.”

V2: ” Että kun mulla toi fyysinen kunto heikkenee koko ajan ja jaloissa on hirveet kovat kivut niin mä nukun huonosti. Mä oon aina väsynyt, sitä mä. Se on musta kurjaa. Että kyllä se rajoittaa. [--] mulla on myöskin kuulolaitteet molemmissa korvissa että se on vähän kurjaa. Ku mun mielestä musiikki, mä tarkotan nyt noita Tampereen orkesteri konsertteja. Nii tuota, niin niin musiikki ei oo enää semmosta ku mä-- on muistikuva, kuulomuisti niinku valmiina. Se on vähän kurjaa.”

Kirjasto ei sinällään pysty suoraan vaikuttamaan tähän osaan henkisessä hyvinvoinnissa, sillä itsensä hyväksyminen lähtee aina yksilöstä itsestään. Haastateltavat kuitenkin totesivat Tampereen kirjaston kotipalvelutoiminnan usein arkea helpottavaksi ja tukea antavaksi palveluksi, joten voisi olettaa, että omien liikuntarajoitteiden ja muiden rajoitteiden hyväksyminen on helpompaa, kun ne voidaan niin sanotusti voittaa. Moni haastateltavista olikin jo yrittänyt keksiä ratkaisuja iän tuomiin muutoksiin, jotta pystyisi jatkamaan lukemista myös tulevaisuudessa. Tämä tuli hyvin esille kahden eri haastateltavan kommentissa:

V5: ” Sit tietysti on sen jälkeen niinku nää äänikirjat mahdollisia, et ku näkö alkaa mennä. Ja onhan ne kevyempiäkin.”

V6: ” [--] Kun ikä nyt jo on näinkin paljon niin. Se vaan, että silmät alkaa tossa väsymään ja näkö huononemaan, että mun täytyy ilmeisesti hankkia joku lukulaite.”

Myönteisten ihmissuhteiden vaikutus Tampereen kirjaston kotipalvelun kohdalla näkyi ikääntyneiden asiakkaiden myönteisessä suhteessa omaan yhteyshenkilöön. Suurin osa haastateltavista kehui omaa kirjaston kotipalvelun yhteyshenkilöään kysymättäkin, ja kuvaili tätä positiivisin sanoin. Kukaan haastatelluista ei kritisoinut yhteyshenkilöä tai maininnut, että haluaisi vaihtaa tämän toiseen työntekijään. Moni toi myös esille sen, että ei haluaisi missään nimessä, että yhteyshenkilö vaihtuisi tietysin väliajoin tai ollenkaan, sillä he kokivat, että nykyinen yhteyshenkilö tunsu heidän makunsa kirjallisuuden suhteen.

V1: ” [--] Oon kyllä ihmetellyt, että miten se... Mä en osaa sanoa omaa tyyliäni, mutta kyllä hän on sen huomannut, että millanen tyyli. —Kyllä se on niin hyvä henkilö.”

V3: ”Yhteyshenkilöni tuntee minut ja on erinomainen asiantuntija.”

V4: ”Kyllä hän [yhteyshenkilö] auttaa sitten siinä valitsemisessa kovasti. [--] ei hänellä mitään kiirettä ole. Hän on hyvin ystävällinen.”

Osa myös keskusteli työntekijän kanssa puhelimesta pidempäänkin luetuista kirjoista sekä muista asioista, mikäli työntekijällä vain oli aikaa:

V5: ” [--] Hän tuntee niinku mun mää mieltymykset ja mielipiteet. [--] Joo ne tahtoo, kun hän soittaa mulle, niin tahtoo vähän venähtää ne puhelut. [--]”

Tässä kohdassa on tärkeää muistaa, että osa haastateltavista asui puolison kanssa tai he harrastivat muuten aktiivisesti erilaisia harrastuksia lukemisen lisäksi, joten kaikkien kohdalla myönteinen ihmissuhde kirjaston kotipalvelun työntekijän kanssa ei saanut samanlaista painoarvoa kuin niillä ikääntyneillä asiakkailla, jotka asuivat yksin ja joiden ainoana harrastuksena oli lukeminen. Yksin asuvat painottivat haastattelussa sitä, että yksikin ihmissuhde auttaa heitä.

Autonomian tunne nousi esille useassa haastattelussa. Tämä näkyi muun muassa siinä, että osa haastatelluista halusi nimenomaan valita aineistonsa itse. Haastatellut myös mainitsivat usein, että he arvostavat sitä, että saavat juuri ne kirjat tai teokset, joita he ovat pyytäneet.

V6: ”Joo, kyllä mä päätän itse joo. Mä kerään ne tiedot tuolta erilaisista lehdistä ja—mä itse kyllä määrään sen.”

Autonomian tunne kumpusi monella ikääntyneellä asiakkaalla myös siitä, että he pärjäävät arjessa erilaisista rajoitteistaan huolimatta kirjastonkäytössä niin sanotusti omillaan ilman, että heidän tarvitsee vaivata omaisia, jotta nämä hakisivat kirjat heille.

V6: ” No kyllä mä kovin jäisin kaipaamaan sitä [kirjaston kotipalvelua, jos se lopetettaisiin] ja sitten pitäis käyttää omaisten- vaivata omaisia, että kävisivät mun puolesta kirjastossa. Mutta se on kyllä...”

Haastatteluista kävi myös ilmi tunne jonkin asteen **ympäristön hallinnasta**; Tampereen kirjaston kotipalvelun avulla ikääntyneet asiakkaat saavat mahdollisuuden vaikuttaa siihen, millaista aineistoa kassissa tuodaan eivätkä he jää liikunta- tai muun rajoitteen vuoksi vangiksi ympäristöönsä (tässä tapauksessa kotiinsa) ja ilman tekemistä. Kirjaston kotipalvelutoiminta siis mahdollistaa lukemisen saamisen ja virikkeellisen ympäristön, laskien raja-aitoja kodin ja kirjaston välillä. Vaikka kirjaston kotipalvelun ikääntyneet asiakkaat eivät enää fyysisesti pääsisikään paikalle kirjastoon, tarjoaa kirjasto kuitenkin mahdollisuuden kokea kulttuuria ja olla osa kirjastonkäyttäjyhteisöä kotiin tuotavien kirjakassien välityksellä.

Tampereen kaupunginkirjaston kotipalvelu ei korostunut **elämän tarkoituksen** löytämisessä. Osalle haastateltavista elämän tarkoitus oli vain nauttia viimeisistä vuosista ja jatkaa kulttuurin harrastamista niin kauan kuin keho ja mieli sallivat. Toisille elämän tarkoitus löytyi omaisen huolehtimisesta. Kirjaston kotipalvelu kuitenkin toi merkityksellisyyttä elämään, sillä se mahdollisti lukemisharrastuksen jatkumisen: moni haastatelluista piti lukemista erottamattomana osana arkeaan ja identiteettiään eikä tiennyt mitä tekisi ilman sitä.

Ryffin (1989) jaottelussa viimeinen kohta oli haastatelluille tärkeä. Kaikki toivat esille lukemisen tärkeyden **uuden oppimisessa**. Lukemisella näytti siis olevan suuri rooli ikääntyneiden kasvussa ihmisenä ja uusien tietojen sekä taitojen hankkimisessa. Vaikka haastatellut lukivatkin enemmän kaunokirjallisuutta kuin tietokirjallisuutta, oli usealla kuitenkin Usherwoodin ja Aslan (2002, 55-60) käsitettä lainatakseni tiedollinen lukemistapa. Fiktiivisen kirjallisuuden avulla haastatellut halusivat laajentaa maailmankuvaansa ja oppia uutta itsestään sekä ihmisyydestä.

V6: ” [--] aika paljon puhutaan fiktiosta niin siinä kuitenkin on sitä historiaakin mukana. [--] Et kyllä mä oon saanut.. saanut kirjoista aika paljon semmosta yleis- mul on hyvä yleistietous.”

Yhteenvedon voidaan todeta, että henkisen hyvinvoinnin ja Tampereen kaupunginkirjaston kotipalvelun kohdalla korostuivat Ryffin (1989, 41–44) jaottelusta siis seuraavat kohdat:

- myönteiset ihmissuhteet
- autonomian tunne
- kasvu ihmisenä (uuden oppiminen)

Myös muut kohdat eli itsensä hyväksyminen, ympäristön hallinta ja tarkoitus elämässä, olivat epäsuorasti löydettävissä haastatteluaineistosta, mutta niiden merkitys ei ollut aineiston perusteella yhtä suuri kuin kolmen yllä mainitun kohdan.

7.2.2 Tampereen kaupunginkirjaston kotipalvelu ja ikääntyneiden asiakkaiden sosiaalinen hyvinvointi

Seuraavaksi tarkastelen Tampereen kaupunginkirjaston kotipalvelun hyötyjä ikääntyneiden asiakkaiden sosiaaliselle hyvinvoinnille käyttäen apuna Terveystieteiden tutkimuskeskuksen (2015) antamia sosiaalisen hyvinvoinnin ulottuvuuksia. Nämä ulottuvuudet ovat:

- osallisuus, sosiaalinen pääoma, kuuluminen osaksi jotakin
- sosiaalisten verkostojen olemassaolo
- vuorovaikutus lähipiiriin ja muiden yhteisöjen kanssa
- tuen saanti tarvittaessa
- sosiaalinen osallistuminen
- yksinäisyyden kokemukset

Suuri osa haastatelluista oli ollut omien sanojensa mukaan ”lukutoukkia” ja kaikki haastatellut suhteellisen aktiivisia kirjastonkäyttäjiä koko elämänsä ajan. He toivat tämän esille kysymättäkin, mistä voidaan päätellä, että ikääntyneet asiakkaat olivat ottaneet lukemisen osaksi omaa identiteettiään.

V5: ”Mä rupesin lukeen, kun mä olin viisvuotias. Ja me asuttiin Lapissa silloin ja tota Lapissa niinku televisio-ohjelmatkin rupes näkyyn vasta paljon myöhemmin ku esimerkiks täällä Tampereen seudulla. Ja tota meille hankittiin ensimmäinen televisio, ku mä olin kymmenvuotias. Mä olin viis vuotta jo lukenut siihen mennessä. Nii mä en vieläkään oo niinku sillai semmonen televisio-ihminen. Et

et jotenkin niinkun, kun on silleen mukavasti aikaa ja rauhaa, niin tota must on luontevampaa niinku lukee.”

V6: ” Mää oon aikoinani ollut [--] pikkupojasta asti, alle kymmenvuotiaasta asti käyttänyt kirjastopalveluja. Ja lukenu kaikennäkösiä jo silloinkin jotain sanotaan Dickensia. Jo pikkupoikana Dickensia ja muita tälläisiä merkittäviä [--] piti sanoo vielä, että mä oon Suuren kirjakerhon asiakas ollut monta vuotta.”

Moni myös totesi lukemisen olevan erottamaton ja luonnollinen osa arkielämää, samalla tavalla kuin syöminen on. Lisäksi yksi haastatelluista totesi lukemisen olevan intellektuellin elämän perusoikeus. Tämäkin tukee sitä väitettä, että haastatellut olivat ottaneet lukemisen osaksi identiteettiään. Kirjaston kotipalvelu mahdollistaakin tämän lukija **identiteetin säilyttämisen (kuulumisen osaksi jotakin)**, vaikka identiteetti ikääntymisen mukanaan tuomien fyysisten ja kognitiivisten muutosten myötä hieman muuttuisikin.

Sosiaalisten verkostojen olemassaolo tai vuorovaikutus lähipiirin ja muiden yhteisöjen kanssa ei noussut esille haastatteluissa kovinkaan vahvasti. Osa ikääntyneistä toimi aktiivisesti erilaisissa yhdistyksissä ja heillä oli lukemisen lisäksi myös muita harrastuksia, joten Tampereen kaupunginkirjaston kotipalvelun merkitys sosiaalisten verkostojen luomisessa tai ylläpidossa ei ollut kovinkaan suuri enemmistölle haastatelluista. Yhdelle haastatelluista kirjaston kotipalvelutoiminnan kautta tulevat ihmiskontaktit olivat kuitenkin ainoita ihmiskontakteja hänen elämässään. Ilman kirjaston kotipalvelua tämä haastateltava koki, että hänen elämänsä olisi täysin eristäytynyttä. Hänen mukaansa kirjaston kotipalvelun kautta tuleva yksikin ihmissuhde auttaa häntä. Haastattelin vain kuutta Tampereen kaupunginkirjaston kotipalvelun asiakasta, joten on hyvin mahdollista, että tällaisia asiakkaita on Tampereen kirjaston kotipalvelun piirissä enemmänkin.

Suhteet läheisiin ja ystäviin, harrastukset sekä sosiaaliset verkostot viranomaisiin ja palvelujen tuottajiin tuovat mahdollisuuden **apuun ja tukeen** esimerkiksi terveyden tai liikuntakyvyn heikentyessä (Räsänen 2011, 67). Liikunta- ja tukielinsairaudet sekä muistisairaudet olivat yleisiä haastateltavien joukossa. Lähes kaikki haastateltavista toivatkin esille sen, kuinka suuri apu kirjaston kotipalvelu on arjessa erilaisten liikuntarajoitteiden tai muistisairauksien hankaloittaessa elämää. Osalle elämä oli niin sidottua puolisoon omaishoitajana, että kirjaston käyttö olisi ilman kirjaston kotipalvelua mahdotonta.

V1: ”Siitä [kirjaston kotipalvelusta] on sen verran paljon hyötyä. Kun miehellekin on [lukemista], kun tykkää kuvia kattoa, jos on vaikka jostain eläimistä kuvia kirjassa. [--] Tähän lähelle on tulossa joku homma, mutta sieltä pitäis itse hakea ja mulla on aikapula. Kuten sanoin, niin 24 tuntia olen kiinni, kun teen sairaanhoidollisetkin asiat. Meillä ei käy mitään apua, paitsi tytär kauppa-apuna, kun sillä on auto.”

V2: ”Millä mä konkkaisin sinne kirjastoon... Ei siitä tulis mitään. Kyllähän ne siellä tietää... Tai kävinhän mä kirjastossa ennen kuin hoksasin kotipalvelun ja kannoin kirjoja ja aattelin, että eihän tästä mitään tuu.”

Tampereen kaupunginkirjaston kotipalvelu antoi joillekin ikääntyneille asiakkaille välineen, mitä kautta he saivat tietoa, jota käyttää **sosiaalisen osallistumisen** apuna. Eräskin haastateltavista oli mukana Karjala-yhdistyksen toiminnassa aktiivisesti ja kirjoitti muun muassa yhdistyksen lehteen. Hän sai kirjaston kotipalvelun kautta aineistoa, jota hän pystyi hyödyntämään kirjoituksissaan, ja mitä hän ei ilman kirjaston kotipalvelua olisi voinut saada käsiinsä. Lisäksi omaishoitajina olevat lukivat kirjoja tai katselivat kuvia kirjoista yhdessä puolison kanssa.

Moni toi lukemisen merkityksen esille ajan kuluna sekä elämän merkityksellistäjänä. Yhdelle haastateltavalle elämä ilman kirjaston kotipalvelua olisi hyvinkin yksinäistä. Kysyttäessä millaista näkisitte arkenne olevan ilman kirjaston kotipalvelutoimintaa, hän vastasi sen olevan täysin eristäytynyttä. Moni myös kertoi, että heidän ystävänsä tai sukulaisensa asuvat muulla paikkakunnalla tai että he ovat menehtyneet, joten sosiaaliset kontaktit ovat vähäisiä. Eräs haastateltavista totesi, että kirjat ovat hänelle kuin ystäviä, joiden kanssa on mukava viettää aikaa ja joihin voi turvautua:

V5: ”Ja ne kirjat mitkä on luku, niin on paljon sellaisia kirjoja, jotka oon lukenut useita kertoja. Niin ne on vähän niinkun ystäviä. Et semmosia kirjoja pyrkii niinku mahdollisuuksien mukaan hankkiin omaan hyllyyn, että et vaikka niitä ei niinku ihan vähään aikaan niinku lue, niin ne on kuitenkin siinä olemassa ja saatavilla, et se, että näkee, että se on tossa niin se on niinku tietäis, että voi soittaa ystäväille tai että joskus voidaan tavata.”

Tampereen kaupunginkirjaston kotipalvelun vaikutus **yksinäisyyden kokemusten** lievittämiseen näkyi siis monen yksin asuvan asiakkaan elämässä.

Kaiken kaikkiaan sosiaalisessa hyvinvoinnissa korostui aineiston perusteella erityisesti:

- kuuluminen osaksi jotakin (lukija-identiteetti)
- tuen saanti
- yksinäisyyden kokemusten helpottuminen kirjaston kotipalvelun kautta

Sosiaalisten verkostojen olemassaolo, vuorovaikutus lähipiirin kanssa ja sosiaalinen osallistuminen tulivat ilmi joissain haastatteluissa, mutta näiden merkitys ei ollut aivan yhtä suora kuin kolmen aikaisemmin mainitun kohdan: sosiaalisten verkostojen olemassaoloon, vuorovaikutukseen ja sosiaaliseen osallistumiseen Tampereen kirjaston kotipalvelu toimi vain välineenä tai vahvistajana. Esimerkiksi haastateltavat saattoivat saada aineistoa kotipalvelun kautta, jota he sitten käyttivät apuna muissa harrastuksissa tai he lukivat ja katsoivat kirjoja yhdessä puolison kanssa.

7.2.3 Hyvinvoinnin eudaimoninen ulottuvuus: elämän onnellisuus ja mielekkyys

Aikaisemmissa luvuissa käsitellyt henkinen ja sosiaalinen hyvinvointi ovat ilmiöitä, joita voidaan tarkastella tiettyjen ominaisuuksien kautta. Hyvinvointiin kuuluu kuitenkin myös eudaimoninen ulottuvuus eli elämän onnellisuuden ja mielekkyyden kokemukset, ei ohimenevinä mielentiloina vaan mahdollisuutena elää ”täyttä elämää”, ”kukoistaa” ja käyttää täydesti mahdollisuuksiaan. Onnellisuuteen liittyy ilon, stressin, surun, vihan ja kiintymyksen tunteet, ja mielekkyyden mittareita puolestaan ovat esimerkiksi tunne kyvystä saavuttaa jotain elämässä ja tunne osaamisesta. Kyseessä on siis elämän merkityksellisyyden, miellyttävyyden ja yleisen tyytyväisyyden kokemus, joita on niiden subjektiivisen luonteen vuoksi hieman vaikeampi mitata. Tampereen kaupunginkirjaston kotipalvelu kuitenkin näytti haastateltavien kommentteissa lisäävän mielekkyyden kokemuksia ja onnellisuutta. Seuraavaksi tarkastelenkin sitä, miten Tampereen kaupunginkirjaston kotipalvelu edesauttoi hyvinvoinnin eudaimonista ulottuvuutta. Eudaimoniseen ulottuvuuteen lukeutuu lukemisen merkitys elämässä ja ikääntyneiden asiakkaiden positiiviset kokemukset kirjaston kotipalvelutoiminnasta.

Ikääntyneiden asiakkaiden kokemukset Tampereen kaupunginkirjaston kotipalvelusta

Tarkastelen ikääntyneiden asiakkaiden kokemuksia Tampereen kaupunginkirjaston kotipalvelusta hyvinvoinnin yhteydessä siitä syystä, että sosiaaliset verkostot viranomaisiin ja palvelujen tuottajiin tuovat mahdollisuuden apuun ja tukeen esimerkiksi terveyden tai liikuntakyvyn heikentyessä ja täten lisäävät omalta osaltaan hyvinvointia (Räsänen 2011, 67). Kokemukset kirjaston kotipalvelusta vaikuttavat henkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin lisäksi myös koettuun elämänlaatuun ja onnellisuuden kokemuksiin, sillä positiiviset kokemukset lisäävät onnellisuutta ja tyytyväisyyttä. Lisäksi kuten kirjallisuuskatsauksessa mainitsin, positiivisia vaikutuksia eli hyötyjä voidaan selvittää tarkastelemalla käyttäjien kokemuksia.

Tampereen kaupunginkirjaston kotipalvelu mahdollistaakin ikääntyneille asiakkaille eudaimonisen ulottuvuuden piiriin kuuluvan mahdollisuuksien täydesti käyttämisen: ikääntyneellä asiakkaalla on, fyysisistä tai henkisistä rajoitteista huolimatta, mahdollisuus käyttää kirjaston palveluita suhteellisen samalla tavalla kuin niin sanottu normaali kirjastonkäyttäjä käyttäisi. Moni haastateltavista kertoi kuinka kirjaston kotipalvelu helpottaa omaa arkea ja tekee siitä omalla tavallaan vaivatonta. Lisäksi kirjaston kotipalvelu nähtiin etuisuutena eli kirjaston kotipalvelun piiriin kuulumisen koettiin etuoikeutena. Puolet haastatelluista myös mainitsi erikseen arvostavansa Suomen kirjastolaitosta ja kotipalvelua yli kaiken.

V5: ” [--] se [kirjaston kotipalvelu] on aivan mahtava palvelu ja muutenkin Suomen kirjastolaitos on ihan ilman muuta maailman paras. Että toivos vaan, että ihmiset tuntis sen ja osais arvostaa sitä [--]. Et mä itte arvostan tätä kirjaston kotipalvelua ihan, ihan yli kaiken mut että niinku ihan muutenkin Suomen kirjastolaitosta kyllä. Ei se oo mikään itsestänselvyys.”

Kaikki haastatellut toivat ilmi kirjaston kotipalvelun kirjakassin virkistävän ja piristävän vaikutuksen arkeen, verraten kirjakassin saapumista jouluaattoon ja lahjojen avaamiseen. Monesta oli jännittävää katsoa, mitä sellaisia kirjoja kassiin on laitettu, joita he eivät olleet toivoneet. Jokaisen haastatellun äänenpaino myös muuttui tässä kohdassa innostuneeksi.

V5: ” No se on niinku mulla ois jouluaatto aina kerran kuussa suurin piirtein, että vaikka tietää, mitä siinä on. Niinku usein on suurimman osan niistä ite varannu ja sitten on puhuttu puhelimesta, et löysin tälläsen että kiinnostaako. Nii siitä huolimatta, kun se kassi tulee, niin se on ku avais lahjakassia.”

V2: ”No kyl mä oon aina aika ilonen, kun poika [kirjakassin kuljetuspalvelun työntekijä] tulee johonkin aikaan päivästä. Ja sitten musta on aika jännää, jos tosiaan on, sinne on pantu jotain semmosta muutakin, kun mitä mä oon ite halunnut. Musta on ihan kiva.”

Tampereen kaupunginkirjaston kotipalvelun asiakkaat olivat erittäin tyytyväisiä palveluun eivätkä he halunneet muuttaa sitä millään tavalla. Vain kaksi asiakasta huomautti ohimennen kuljetuspalvelusta, joka ei ole aina toiminut moitteetta. Molemmat kuitenkin lisäsivät, että kuljetuspalvelun myöhästelyyn ja virheisiin eivät kirjaston työntekijät tietenkään voi vaikuttaa. Yhteydenpito puhelimitse oli haastateltavien mielestä riittävää, vaikka moni totesi, että kasvotusten kommunikointi olisi tietenkin mukavampaa. Haastateltavat kuitenkin kertoivat ymmärtävänsä sen, että suuressa kirjastossa ei ole mahdollista pitää yhteyttä jokaiseen asiakkaaseen kasvotusten. Muutama haastateltavista myös totesi, että heillä itselläänkin on sen verran kiireinen arki, että yhteydenpito puhelimitse on parempi vaihtoehto. Jokainen haastateltava suosittelisi Tampereen kaupunginkirjaston kotipalvelua tuttavalleen ja muutama oli jo palvelua suositellutkin. Haastatellut siis kokivat Tampereen kaupunginkirjaston kotipalvelun erittäin positiivisena palveluna ja arvostivat sitä suuresti.

Ikääntyneiden asiakkaiden tyytyväisyys ja arvostus kirjastopalveluita kohtaan myötäilee muita suomalaisten kirjastojen asiakaskyselyjen tuloksia. Esimerkiksi Suomessa toteutettiin vuonna 2008 laaja kansallinen kirjastojen asiakaskysely jolla kartoitettiin kirjastojen käyttöä ja asiakastyytyväisyyttä. Vastauksia saatiin yhteensä 21 758, joista yleisten kirjastojen osuus oli 4822 kappaletta. Lähes kaikki kirjastopalvelut koettiin melko tärkeiksi tai erittäin tärkeiksi (Nummela 2008, 1-7). Yleisten kirjastojen vaikuttavuutta arvioidessaan suomalaiset kokivat kirjaston auttaneen heitä tiedon löytämisessä, lukemis- ja kulttuuriharrastusten ylläpitämisessä, tietoteknisten taitojen kehittämisessä sekä tarjoamalla virikkeitä vapaa-aikaan ja harrastuksiin ja sosiaalisten kontaktien lisäämiseen. Yhteensä 84,7 prosenttia vastaajista uskoi kirjastojen parantaneen elämänlaatuaan. (Nummela 2008, 25).

Lukemisen merkitys Tampereen kaupunginkirjaston kotipalvelun ikääntyneiden asiakkaiden arjessa

Tässä luvussa on tarkoitus kartoittaa sitä, mitä lukeminen merkitsee Tampereen kaupunginkirjaston kotipalvelun ikääntyneille asiakkaille ja kuinka tärkeänä he pitävät lukemista osana arkeaan. Vaarama, Siljander, Luoma ja Meriläinen (2010) kirjoittavat, että

elämänlaadussa on kyse ”yksilön arviosta elämästään siinä kulttuuri- ja arvo-kontekstissa, missä hän elää, ja suhteessa hänen omiin päämääriinsä, odotuksiinsa, arvoihinsa ja **muihin hänelle merkityksellisiin asioihin**”. Tästä syystä tutkimuksessa haluttiin selvittää lukemisen tärkeyttä ja merkityssisältöjä ikääntyneille asiakkaille. Mikäli ikääntyneet asiakkaat kokevat lukemisen itselleen tärkeänä ja merkityksellisenä, voidaan katsoa, että Tampereen kaupunginkirjaston kotipalvelu vaikuttaa osaltaan ikääntyneiden asiakkaiden elämänlaatuun tarjoamalla mahdollisuuden harrastaa heille merkityksellistä harrastusta, lukemista.

Haastateltavat yhdistivät lukemiseen paljon positiivisia tunteita. Lukemista kuvailtiin mielekkääksi ja usein se liitettiin jopa osaksi identiteettiä. Usea haastateltava kertoi olleensa koko ikänsä ”lukutoukka” ja lukemisen olevan osa arkea ja itseään. Kysyttäessä kuinka usein asiakas lukee, vastaus oli yli puolella ”No tietenkin joka päivä.” Yksi haastateltavista selitti hyvinkin tarkasti kirjallisuudesta mitä luki, mistä huomasi, että lukeminen ja kirjallisuus ovat hänelle hyvin tärkeitä.

V2: ” Tätä mä en oo vielä lukenut [viittaa Falconesin teokseen]. Sitten on tämmönen Cunningham Lumikuningatar, mä oon tästä Cunninghamista tykkäsin, semmoset Tunnit perusteella mä oon tähän ihastunut. Sitten on tämmönen Emma Puikkonen Matkamusiikkia, se on, mua kiinnostaa musiikkikin ja mä rupesin tätä kartottaan ja se ei kyllä kartottanut mitään. [--], sitten tuota tässä on tää Kari Häkämiehen kaks romaania, jota mä en ollut lukenut. Ku musta oli aika erikoista, että mä en, että kun sillä oli ongelmia niin se rupes tekeen dekkareita. Täs toisen mä oon lukenut, Poliittinen ruumis, mutta toinen on lukematta. Ja sit mä aina arvostelen niitä ja mä joskus kirjotan mielipiteitäni, kun mä seuraavan tilauksen teen. Ja sitten tämmönen Raud Mikhel Sininen on sinun taivaasi, on vielä lukematta. Sitten mä luen tän, sellasen Helena Lönnrootin Mystiset katoamiset.”

Kaikki haastateltavat toivat esille lukemisen merkityksen oman osaamisen kehittämisen välineenä. Moni myös harmitteli sitä, että lukeminen on muuttunut raskaammaksi tai aika ei riitä lukemiseen yhtä paljon kuin haluaisi. Jokainen haastatelluista kuitenkin kertoi lukevansa päivittäin, puolesta tunnista 4 tuntiin, joskus koko päivän. Lukeminen on siis ainakin haastatelluille Tampereen kaupunginkirjaston kotipalvelun ikääntyneille asiakkaille erittäin tärkeä osa elämää ja arkea. Kuten aikaisemmin mainitsin, usea haastatelluista koki lukemisen olevan erottamaton osa elämää ja arvotti sen yhtä tärkeäksi asiaksi elämässä kuin syömisen.

Lopuksi haluan huomauttaa, että aineistostani nousi esille kohta, mitä ei oltu mainittu sosiaalisen ja henkisen hyvinvoinnin tai mielekkään elämän kohdalla aikaisemmassa kirjallisuudessa lainkaan: **tunne siitä, että henkilöä kuunnellaan ja että hänet huomioidaan.** Haastattelujen perusteella ikääntyneet kokivat tärkeäksi sen, että juuri heitä varten järjestetään aikaa etsiä heille sopivia kirjoja ja aikaa soittaa ja kysyä mitä kirjoja asiakas kassiin tällä kertaa haluaisi.

V5: ” [--] Ja sitten *mun nimikkokirjastonhoitaja* ehtii kuljeskella siellä hyllyjen välissä ja nappaa sieltä sitten jotain, mitä se esittelee mulle, että mä löysin tämmöstä, kiinnostasko ja yleensä ne on erittäin hyvin osuvia [--].”

V1: ”Kyllähän se [kirjakassin saapuminen] on aina mukavaa, miellyttää kyllä. Silläkin tavalla, että kun he kirjastossa katsoo, että kun oon kiireellinen, että laittaa jotain ja katsoo, että mitähän siellä nyt on. Ja että mitä mieskin voi kattoa. Onhan se aina sellanen mukava.”

8 YHTEENVETO

Tässä tutkielmassa selvitettiin sitä, mitä hyötyjä Tampereen kaupunginkirjaston kotipalvelusta on ikääntyneiden asiakkaiden hyvinvoinnille. Lisäksi selvitettiin hieman Tampereen kaupunginkirjaston ikääntyneiden asiakkaiden lukutottumuksia sekä sitä, millaisena he kokevat Tampereen kaupunginkirjaston kotipalvelun. Tutkimusmenetelmänä oli puhelimitse tehtävä haastattelu. Aihe on tärkeä, sillä Suomi on siis siirtymässä väestöltään Euroopan neljänneksi nuorimmasta Euroopan kolmen vanhimman joukkoon. Suomessa suuret ikäluokat kuuluvat näihin eläkkeelle jäävien joukkoon ja nämä eläkkeelle jäävät ovat aikaisempia sukupolvia korkeammin koulutettuja. Tämä tulee luultavasti näkymään kirjaston kotipalvelutoiminnan asiakasmäärän runsaana kasvuna, sillä sivistys- ja koulutustason noustessa myös palvelujen vaatimustaso voi kasvaa (Pehkonen 2015, 1). Useat tutkimukset, kuten Serolan ja Vakkarin (2011, 99) tutkimus, osoittavat, että korkeammin koulutetut (erityisesti naiset) ovat suurin kirjaston käyttäjäryhmä. Kirjaston kotipalvelutoiminnan hyödyistä hyvinvoinnille ei myöskään ole tehty yliopistotasoisista tutkimusta, vaan aiheeseen liittyvät selvitykset ja raportit ovat yleensä kirjastojen itsensä tekemiä.

Haastatelluista Tampereen kaupunginkirjaston kotipalvelun ikääntyneistä asiakkaista neljä oli naisia ja kaksi miestä. Pääosin haastatellut olivat myös korkeasti koulutettuja, mikä mukaillee aikaisempia tutkimuksia. Yleisimpiä ikääntymisen mukanaan tuomia vaivoja haastatelluilla olivat erilaiset liikuntavaikkeudet, kuulo-ongelmat sekä muistisairaudet. Haastattelujen perusteella muodostui kaksi erilaista lukijatyyppeä:

1. **yksinasuvat aktiivilainajat ja -lukijat**, joilla oli laaja maku kirjallisuuden suhteen, ja jotka lainasivat ahkerasti useita kymmeniäkin teoksia kerralla.
2. **puolison kanssa asuvat tai puolisoa hoitavat, rutiinilukijat**, jotka lukivat, kun aikaa oli ja heillä oli tiukemmat genremielitykset. He myöskin lainasivat kerralla noin kuusi teosta.

Haastatellut lukivat eniten suomalaista kirjallisuutta, erityisesti kaunokirjallisuutta. Tietokirjallisuudesta luettiin puolestaan eniten historiaa ja elämäkertoja. Tämä myötäilee Niemelän tutkimusta, jonka mukaan eläkkeelle jäätyään vastaajat olivat tunteneet, että heillä oli enemmän aikaa lukea myös kaunokirjallisuutta ja tutustua lisäksi muiden kuin oman ammattinsa tieteenalojen tietokirjallisuuteen (Niemelä 2006, 92). Williamsonin ja Aslan (2005; 2009) mukaan ihmiset saattavat ikääntyessään valikoida enemmän sitä, minkälaista tietoa he

etsivät ja mistä he sen etsivät. Myös tiedontarpeiden määrä näyttää vähenevän ikääntymisen myötä. Tämä piti paikkansa osan kohdalla: osa haastatelluista pitäytyi tiukasti itselleen tutuissa aiheissa, mutta osa kuitenkin koki makunsa olevan laaja ja nämä haastatellut pyrkivätkin lukemaan monenlaisista aiheista.

Aikaisemmat tutkimukset esittävät useita erilaisia lukemisen merkityksiä, kuten lukeminen keinona merkityksellistää omaa elämää sekä keinona ylläpitää kertomusta omasta elämästä ja sen jatkuvuudesta tai keinona paeta todellisuutta. Lisäksi lukeminen saattaa aikaisempien tutkimusten mukaan toimia rentoutumisen, uuden oppimisen, itsensä kehittämisen tai kivunlievityksen välineenä. Usherwood ja Toyne (2012, 36) myös kirjoittavat, että joillain lukijoilla korostuu lukemisessa esteettinen puoli: lukija saattaa ihastella kirjoittajan sanojen käyttöä ja niin sanotusti hukkaa lauseisiin. Erityisesti ikääntyneiden kohdalla mainittiin lukeminen siltojen sekä yhteisöllisyyden luojana ja raja-aitojen madaltajana: kulttuurilla on kyky madaltaa kynnystä laitoksen (tai kodin) ja ympäröivän yhteiskunnan välillä. Kirjastot mahdollistavat myös sukupolvien välisen kohtaamisen kirjojen tai elokuvien luomien aineettomien tilojen kautta (Hiltunen 2009, 15).

Tutkimukseni kohdalla suurin osa haastatelluista kuitenkin koki, että lukeminen on heille puhtaasti ajanviettoa sekä uuden oppimista, sillä ajankohtaisia asioita he seuraavat lehtien, television ja radion kautta ja kivut ennemminkin estävät lukemista. Vain yksi haastatelluista mainitsi erään lukemansa kirjan kohdalla, että siinä käytettiin kauniita lauseita, joten hänen kohdallaan lukemisen esteettinen merkitys saattaa toteutua. Tästä huolimatta lähes kaikki kokivat olevansa omien sanojensa mukaan lukutoukkia ja identifioituivat aktiivisiksi lukijoiksi. Tässä kohtaa on hyvä huomata, että tutkimuksen painopiste ei ollut Tampereen kaupunginkirjaston kotipalvelun ikääntyneiden asiakkaiden lukutottumusten selvittämisessä, joten esille ei noussut yhtä paljon erilaisia lukemisen käyttötapoja kuin mitä viitekirjallisuudessa tuli esille. Voi myös olla, että haastatellut käyttävät aineistoa esimerkiksi todellisuuden pakenemiseen, mutta he eivät vain itse tiedosta sitä. On myös hyvä muistaa, että haastattelin vain kuutta ikääntynyttä asiakasta, mikä on murto-osa kaikista Tampereen kirjaston kotipalvelun ikääntyneistä asiakkaista. Toisaalta, vaikka lukemisen käyttötapoja ei tullut esille yhtä runsaasti kuin aikaisemmassa tutkimuksessa, haastateltujen esille tuomat kaksi lukemisen merkitystä käyvät yhteen Vakkarin ja Serolan (2012, 41) tutkimuksen tuloksen kanssa, jonka mukaan kirjaston perusfunktiot eli fiktion ja asiatekstin lukeminen sekä itseopiskelu ovat suomalaisten kirjastonkäyttäjien mielestä edelleen tärkeimmät kirjastoista saatavat hyödyt.

Kuten teoriaosuudessa mainitsin, hyvinvoinnin eri ulottuvuudet menevät päällekkäin ja ovat limittäisiä keskenään: sosiaaliset suhteet vaikuttavat luonnollisesti sosiaaliseen hyvinvointiin, mutta ne vaikuttavat myös henkiseen hyvinvointiin. Lisäksi eudaimoninen ulottuvuus tuo yksilön oman tulkinnan mukaan hyvinvoinnin kokemiseen: joku saattaa kokea sosiaaliset suhteet erittäin tärkeäksi hyvinvoinnin kannalta, kun taas joku toinen saattaa kokea ne toissijaisiksi esimerkiksi autonomiaan nähden. Tämä hyvinvoinnin osa-alueiden päällekkäisyys näkyi myös oman tutkimukseni tuloksissa; samat asiat toistuivat eri ulottuvuuksien kohdalla.

Aikaisempi tutkimus näyttää hieman korostavan sosiaalisen pääoman, myönteisten ihmissuhteiden ja yhteenkuuluvuuden osuutta hyvinvoinnissa. Hyypä (2005, 86) esimerkiksi toteaa, että kulttuurin kuluttamisen sekä harrastamisen tärkein tekijä hyvinvoinnin edistäjänä on kulttuuritoiminnan ja harrastuksen synnyttämät sosiaalisuuden, yhteisöllisyyden ja yhteenkuuluvuuden tunteet. Myös omassa tutkimuksessani sosiaalinen puoli korostuu, mutta vain hieman. Määrittelen henkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin tutkimuksessani Ryffin (1989) ja THL:n (2015) mukaan, jolloin hyvinvointi koostuu kahdestatoista (12) eri osasta, joista seitsemän (myönteiset ihmissuhteet, osallisuus; sosiaalinen pääoma; kuuluminen osaksi jotakin, sosiaalisten verkostojen olemassaolo, vuorovaikutus lähipiiriin ja muiden yhteisöjen kanssa, sosiaalinen osallistuminen, yksinäisyyden kokemukset ja tuen saanti) liittyy sosiaaliseen pääomaan ja yhteisöllisyyteen, ja viisi koostuu muista osista (itsensä hyväksyminen, kasvu ihmisenä, autonomia, ympäristön hallinta ja tarkoitus elämässä).

Aineistoni perusteella voidaan sanoa, että sosiaalinen aspekti on haastatelluille kuitenkin pääosin toissijainen verrattuna muihin osiin: neljä kohtaa seitsemästä liittyi muuhun kuin sosiaalisuuteen tai yhteisöllisyyteen. Kolme kohtaa, tuen saaminen, lukija-identiteetin ja kirjastonkäyttäjryhmän jäsenenä olon mahdollistuminen sekä inhimillinen yhteys liittyivät sosiaaliseen puoleen. Aineiston perusteella esiin nousi lisäksi kohta, jota ei oltu mainittu kirjallisuudessa sosiaalisen-, henkisen hyvinvoinnin tai eudaimonisen ulottuvuuden kohdalla: tunne siitä, että juuri minut huomioidaan ja otetaan huomioon. Tämä nousi esille monen haastatellun vastauksissa.

Yhteenvedona voidaan todeta, että aineistosta nousivat esille seuraavat seitsemän, Tampereen kaupunginkirjaston kotipalvelutoiminnan kautta syntyvää hyötyä ikääntyneiden asiakkaiden hyvinvoinnille:

1. kirjaston kotipalvelu arjen helpottajana ja tuen saaminen

2. virkistävä ja ilahduttava poikkeus arkeen, arjen virikkeellistäminen
3. lukija-identiteetin ja kirjastonkäyttäjäröhmän jäsenenä olon jatkumisen mahdollistuminen
4. tunne siitä, että minua kuunnellaan ja juuri minut otetaan erityisesti huomioon
5. omien tietojen ja taitojen kehittämisen mahdollistuminen
6. autonomian tunne
7. inhimillinen yhteys ja myönteiset ihmissuhteet

Kohdat ovat tärkeysjärjestyksessä, useimmin mainitusta ja korostetusta kohdasta eteenpäin, laskevassa järjestyksessä. On kuitenkin hyvä huomata, että sosiaalisten suhteiden merkitys vaihteli haastatellusta toiseen: yksinasuvat, kotiin sidotut ikääntyneet kokivat yhdestäkin kirjaston kotipalvelun kautta tulevasta ihmissuhteesta olevan todella paljon hyötyä ja korostivat vastauksissaan Tampereen kaupunginkirjaston kotipalvelun merkitystä myönteisten ihmissuhteiden osalta enemmän.

Haastatellut arvostivat kirjaston kotipalvelua ja toivat esille sen, että he kokevat olevansa etuoikeutettuja, kun saavat olla kirjaston kotipalvelun asiakkaana. Haastatellut eivät myöskään halunneet muuttaa Tampereen kaupunginkirjaston kotipalvelua millään tavalla vaan olivat siihen erittäin tyytyväisiä. Ainoa huomautettava tuli kuljetuspalvelun toiminnasta. Tämä myötäilee vuoden 2008 kansallisen yleisten kirjastojen asiakaskyselyn tuloksia: suomalaiset kokivat lähes kaikki kirjastopalvelut melko tärkeiksi tai erittäin tärkeiksi (Nummela 2008, 1-7). Lisäksi yleisten kirjastojen vaikuttavuutta arvioidessa suomalaiset kokivat kirjaston auttaneen heitä tiedon löytämisessä, lukemis- ja kulttuuriharrastusten ylläpitämisessä, tietoteknisten taitojen kehittämisessä sekä tarjoamalla virikkeitä vapaa-aikaan ja harrastuksiin ja sosiaalisten kontaktien lisäämiseen. Yhteensä 84,7 prosenttia vastaajista uskoi kirjastojen parantaneen elämänlaatuaan. (Nummela 2008, 25)

Kaiken kaikkiaan haastateltavat kokivat Tampereen kaupunginkirjaston kotipalvelun siis etuisuutena ja arkea helpottavana palveluna, joka mahdollistaa heille mielekkään ja erittäin tärkeän tekemisen eli lukemisen, joka on kytkeytynyt osaksi identiteettiä, samalla tuoden piristystä ja virikkeitä arkeen.

9 LOPUKSI

Tämä oli ensimmäinen koskaan tekemäni haastattelututkimus, joten luulen, että jos suorittaisin tutkimuksen nyt uudestaan, saisin kattavampia vastauksia; koen, että en ensikertalaisena välttämättä osannut kysyä riittävästi tarkentavia kysymyksiä. Lisäksi suurempi määrä haastateltavia olisi voinut tuoda tuloksiin vielä jotain lisää, vaikka vastaukset toistivatkin jo tällä määrällä itseään. Kuuden haastateltavan perusteella ei myöskään pysty tekemään kovinkaan kattavia yleistyksiä, vaan tulokset ovat enemmän suuntaa antavia. Tämän vuoksi tulevaisuudessa olisi hyvä tehdä samankaltaista haastattelututkimusta suuremmalla määrällä haastateltavia.

Näin jälkikäteen katsottuna parempi vaihtoehto tutkimusmenetelmäksi olisi voinut olla haastattelu kasvotusten, sillä ikääntyneillä kuulon heikentyminen aiheutti puhelimitse tehdyssä haastattelussa ongelmia. Kysymysten toistaminen pidensi haastattelua ja tämän vuoksi osa haastateltavista väsyi ja haastattelu piti tehdä kahdessa osassa eri päivinä. Kasvotusten tehdyssä haastattelussa analyysiin olisi voinut ottaa mukaan myös sanattoman viestinnän. Toisaalta kasvotusten tehdyssä haastattelussa olisi saattanut olla vielä enemmän esillä se ongelma, että haastateltavat harhautuvat puhumaan aiheen vierestä.

Tulevaisuudessa olisi mielenkiintoista ja hyödyllistä selvittää hyötyjen lisäksi yleisten kirjastojen kotipalvelutoiminnan vaikuttavuutta ikääntyneiden asiakkaiden hyvinvointiin. Melko vähän puhutaan myös muista yleisten kirjastojen kotipalvelun asiakkaista kuin ikääntyneistä, vaikka heitäkin kirjaston kotipalvelun asiakkaina on runsaasti. Kattavaa tutkimusta koskien kaikkia yleisten kirjastojen kotipalvelun asiakkaita ei ole tehty yliopistotasolla, mutta tällainenkin tutkimus olisi mielenkiintoista ja luultavasti myös tarpeellista, jotta kirjastojen kotipalvelun merkitystä saataisiin paremmin tuotua päättäjille esille, sillä kuten yksi haastateltavista totesi, on intellektuaalisen elämän perusasioita saada kuunnella musiikkia ja lukea kirjoja. Oli asiakas sitten kykenevä käymään kirjastossa fyysisesti tai ei.

LÄHTEET

- Asla, T. & Williamson, K. & Mills, J.** 2006. *The role of information in successful aging: The case for a research focus on the oldest old.* Library & Information Science Research 28 (1). 49-63.
- Black, A. & Crann, M.** 2002. *In the public eye: a mass observation of the public library.* Journal of Librarianship and Information Science, 34,3 (2002), pp. 145–157.
- Blomgren, K.** 2012. *Ikäkuulo.* [Verkkajulkaisu] t (käytetty 30.6.2016)
- Dugdale, G. & Clark, C.** 2008. *Literacy changes lives: An advocacy resource.* London: National Literacy Trust.
- Eskola, J. & Suoranta, J.** 1998. *Johdatus laadulliseen tutkimukseen.* Tampere: Vastapaino.
- Fornäs, J.** 1998. *Kulttuuriteoria. Myöhäismodernin ulottuvuuksia.* Tampere: Vastapaino.
- Hakonen, S.** 2003. *Kirjallisuus -kumppani ja elämän tulkki.* Teoksessa Marjatta Marin & Sinikka Hakonen (toim.) Seniori- ja vanhustyö arjen kulttuurissa. Jyväskylä: PS-kustannus. 138145.
- Hayes, E. & Morris, A.** 2005: *Leisure role of public libraries: user views.* Journal of Librarianship and Information Science 37,3 (2005), p. 131–138.
- Heikkilä, M.** 2007. “Elettyä elämää ja tätä päivää”. Kirjastolehti (2):32–33.
- Heimonen, S.** 2007. *Näkökulmia ikääntyneen psyykkiseen toimintakykyyn. Julkaisussa Toimintakyky ja sosiaalista tukea iäkkäiden, omaisten ja työntekijöiden arjessa. Esityksiä VI Gerontologian päivillä 4.-5.5.2007 Toim. Pertti Pohjolainen Anneli Sarvimäki Ilkka Syrén. Oraita 3/2007. s. 13–19. <http://www.ikainstituutti.fi/binary/file/-/id/3/fid/17/> (viitattu 9.2.2015)*
- Hiltunen, E.** 2009. *Ikääntyvän väestön kirjastopalvelut Itä-Suomessa.* Itä-Suomen lääninhallituksen julkaisuja Nro 166.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H.** 2011. *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö.* Helsinki: Gaudeamus.
- Holt, G-E. & Elliott, D.** 2003. *Measuring outcomes: applying cost-benefit analysis to middle-sized and smaller public libraries.* Library Trends, 51 (3) 2003, p. 424–440.
- Hyypä, M., Liikanen, H-L.** 2005. *Kulttuuri ja terveys.* Helsinki: Edita Prima Oy.
- Jervelund, C., Kjølner-Hansen A., Steen-Knudsen J., Jørgensen J.** 2015. *The economic impact of public libraries.* Copenhagen Economics, Fremtidens Biblioteker.
- Jyväskylän kirjasto.** Jyväskylän kaupunginkirjaston kirjankuljetushanke, 2014. <http://www.kirjastokotiin.fi/> (viitattu 9.2.2015)
- Kayß, M. & Poll, R.** 2006. *Unterstützen Bibliotheksbestände die Forschung? Zitatanalyse in Dissertationen.* B.I.T. online 2006, 2, p. 131–136.

- Kirvesoja, A.** 2009. *Kärryillä ja kasseilla: Tampereen kaupunginkirjaston koti- ja laitospalvelut 1959–2009*. Tampere: Tampereen kaupunginkirjasto- Pirkanmaan maakuntakirjasto.
- Kivioja, R-L.** Keskustelu/suullinen tiedonanto. Tampere. 17.5.2016.
- Klapuri, M. Toivola, L.** 1986. *Vanhukset, lukeminen ja kirjastonkäyttö*. Kirjastopalvelu Oy.
- Kuntaliitto.** 2016. *Hyötyä, tietoa, elämyksiä – kirjastojen vaikuttavuuden ulottuvuuksia*. Artikkelijulkaisu. Verkkójulkaisu <http://vaikuttavuus.kirjastot.fi/index.html> (viitattu 21.11.2016)
- Laakso, L.** 2010. *Kirjaston kotipalvelutoiminta*. BTJ Kustannus.
- Mates, B.** 2003. *5-star programming and services for your 55+ library customers*. Chicago: American Library Association.
- Niemelä, R.** 2006. *Ikääntyneiden informaatiokäyttäytyminen. Laadullinen tutkimus arkielämän informaatiokäytännöistä ja toimintaan aktivoitumisesta*. Humanistinen tiedekunta, Oulun yliopisto. Väitöskirja.
- Niemelä, A.** 2013. *Kirjastojen kansallinen käyttäjäkysely 2013. Raportti tärkeimmistä tuloksista*. Kansalliskirjasto, Kirjastoverkkopalvelut.
- Niittymaa, E.** 2014. *Yleisten kirjastojen vaikuttavuuden arviointi. Katsaus käsitteisiin ja vaikuttavuuden arviointiin*. Tampereen yliopisto, Informaatiotieteiden yksikkö. Kandidaatintutkielma.
- Nummela, M.** 2008. *Kirjastojen kansallinen asiakaskysely 2008*. Kansalliskirjasto, kirjastoverkkopalvelut.
- Nummelin, S.** 2011. *Kulttuurin hyvinvointivaikutukset: onnea, elämyksiä, terveyttä*. Turun kau-punki. Tutkimuskatsauksia 1/2011.
- Pehkonen, H.** 2015. *"Minä en ilman kirjastoa tule toimeen ollenkaan" - ikääntyneet Kangasalan kirjaston asiakkaina*. Tampereen yliopisto. Informaatiotieteiden yksikkö. Pro gradu.
- Pehkonen, P.** 2011. *Seniorit arvioimassa kirjastopalveluita: kyselytutkimus Hyvinkään kaupunginkirjaston iäkkäille asiakkaille*. Informaatiotieteiden yksikkö. Pro gradu.
- Poll, R.** 2012. *Can we quantify the library's influence? Creating an ISO standard for impact assessment*. Performance Measurement and Metrics, Vol.13, No.2 2012, p.121-130.
- Poll, R.** 2011. *Can we quantify the library's influence? Creating an ISO standard for impact assessment*. teoksessa Hall, I., Thornton, S., Town, S. (toim.) Providing value in challenging times. Proceedings of the 9th Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services. University of York, UK 22-26, 2011: s. 345-353.
- Poll, R.** 2003. *Impact/outcome measures for libraries*. Liber Quarterly, vol. 13, no 3/4 (2003).

- Rajavaara, M.** 2006. *Yhteiskuntaan vaikuttava Kela. Katsaus vaikuttavuuden käsitteisiin ja arviointiin*. Sosiaali- ja terveysturvan katsauksia 69. Helsinki: Kelan tutkimusosasto. Osoitteessa: <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10250/7894/Katsauksia69netti.pf?sequence=1> (viitattu 25.5.2016)
- Rinta-aho, R.** 2012. *Ikääntyneiden kirjastopalvelut harvaan asutulla maaseudulla*. Informaatiotieteiden yksikkö. Pro gradu.
- Rintala, T.** 2005. *Vanhuskuvat muuttuvat*. Gerontologia. Nro. 1, 23–31.
- Ryff C. D.** (1989) *Beyond Ponce de Leon and life satisfaction: New directions in quest of successful ageing*. International Journal of Behavioral Development 12, 35–55.
- Räsänen, R.** 2011. *Ikääntyneiden asiakkaiden elämänlaatu ympärivuoro-kautisessa hoivassa sekä hoivan ja johtamisen laadun merkitys sille*. Tampere: Juvenes Print.
- Saarenheimo, M.** 2003. *Merkityksellinen elämä*. Teoksessa Seniori- ja vanhustyö arjen kulttuurissa. Toim. Marin, M., Hakonen, S. PS-Kustannus, 2003. s. 44–56.
- Saarenheimo, M.** 2012. *Yleistä ikääntymisestä*. Teoksessa Mielen terveys vanhuudessa. Toim. Heimonen, S., Pajunen, H. Edita Prima Oy, Helsinki 2012. s. 18–48.
- Saarenheimo, M.** 2014. *Mitä vanhuudelle on tapahtunut? Eloisa ikä-aineistot*. [Verkojulkaisu] <http://eloisaika-fi-bin.directo.fi/@Bin/0951df3ae12821f5418e071a089fab1f/1464187626/application/pdf/115277/Mit%C3%A4%20vanhuudelle%20on%20tapahtunut.pdf> (viitattu 25.5.2016)
- Sauli, H.** 2011. *Koettu hyvinvointi osaksi elinolo tutkimusta*. Hyvinvointikatsaus 1/2011. Tilastokeskus. http://www.stat.fi/artikkelit/2011/art_2011-03-07_006.html?s=0 (viitattu 19.5.2016)
- Serola, S. & Vakkari, P.** 2011. *Yleinen kirjasto kuntalaisten toimissa. Tutkimus kirjastojen hyödyistä kuntalaisten arkielämässä*. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisu 2011:21.
- Sloan, M.** 2009. *Developing a good practice guide on library services for older adults*. Aplis 22 (2), 48-57.
- Suomen kulttuurirahasto** 2013. *Suomalaisten näkemykset kulttuurista 2013*. [Verkojulkaisu] https://www.skr.fi/sites/default/files/Suomalaisten_n%C3%A4kemykset_kulttuurista_2013.pdf (käytetty 30.6.2016)
- Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestöennuste 2015**. Helsinki: Tilastokeskus. http://www.stat.fi/til/vaenn/2015/vaenn_2015_2015-10-30_tie_001_fi.html (viitattu: 13.5.2016)
- Tapio, T.** 2011. *Vanhuuskäsitys muuttuu – samoin opetus*. Vanhustyö (4): 44–45.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos**, 2015. *Sosiaalinen toimintakyky*. <https://www.thl.fi/fi/web/toimintakyky/vaeston-toimintakyky/iakkaiden-toimintakyky/sosiaalinen-toimintakyky> (viitattu 19.5.2016)

Tilastokeskus 2002. *Vapaa-aikatutkimus 2002*. Saatavana verkossa:
<http://www.stat.fi/til/vpa/2002/index.html> (käytetty 12.1.2017)

Tilastokeskus 2012. *Väestöennuste*. [Verkojulkaisu]
https://www.tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html#vaestoennuste (käytetty 9.12.2016)

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Kustanneosakeyhtiö Tammi, Helsinki.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. 5. uudistettu laitos. Helsinki: Tammi.

Usherwood, B. & Toyne, J. 2002. *The value and impact of reading imaginative literature*. *Journal of Librarianship and Information Science* 34 (1). 33-41.

Vaarama, M., Siljander, E., Luoma, M-L., Meriläinen, S. 2010. *Suomalaisten kokema elämänlaatu nuoruudesta vanhuuteen*. Teoksessa *Suomalaisten hyvinvointi 2010*. Toim. Vaarama, M., Moisio, P., Karvonen, S. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos, 2010. s. 126-148.

Vakkari, P. & Serola, S. 2012: *Perceived outcomes of public libraries*. *Library and Information Science Research*, Vol. 34, pp. 37–44.

Williamson, K. & Asla, T. 2009. *Information behavior of people in the fourth age: implications for the conceptualization of information literacy*. *Library & Information Science Research* 31 (2). 76-83.

Williamson, K. 1998. *Discovered by chance. The role of incidental information acquisition in an ecological model of information use*. *Library & Information Science Research* 20 (1). 23-40.

Yle.fi. *Kotiinkuljetus kirjastosta? Totta Jyväskylässä*. 13.3.2014. Seppälä, Antti.
http://yle.fi/uutiset/kotiinkuljetus_kirjastosta_totta_jyvaskylassa/7133576 (viitattu 30.3.2015)

LIITE 1: Suostumuslomake

Hyvä Tampereen kaupunginkirjaston kotipalveluasiakas,

opiskelen Tampereen yliopistossa informaatiotutkimusta ja interaktiivista mediaa. Tällä hetkellä kirjoitan gradutyötäni, joka käsittelee kirjaston kotipalvelutoiminnan vaikutusta asiakkaiden hyvinvointiin. Aineistoni tulee koostumaan Tampereen kaupunginkirjaston kotipalvelun asiakkaista.

Haastattelut tullaan tekemään kesän 2016 aikana ensisijaisesti ottamalla yhteyttä puhelimitse. Pyydänkin Teitä täyttämään alla olevan lomakkeen sen mukaan, haluatteko ottaa osaa haastatteluun vai ette.

Kiitos jo etukäteen, ja mukavaa kevään alkua toivottaa:

Iina Lehtiniemi

Lehtiniemi.Iina.L@student.uta.fi

Tampereen yliopisto (informaatiotieteiden yksikkö)

SUOSTUMUSLOMAKE PUHELINHAASTATTELUUN (haastattelut kesän 2016 aikana)

Suostun haastatteluun:

Kyllä: _____

Ei: _____

Puhelinnumero, jos vastasitte kyllä: _____

Päiväys, allekirjoitus ja nimenselvennys

LIITE 2: Haastattelurunko

(Taustatiedot:)

1. Syntymävuosi:
2. Sukupuoli:
3. Koulutus ja entinen ammatti:
4. Asumismuoto:
 - a) asutteko yksin?
 - b) asutteko kotona?
5. Mitä kautta kuulitte kirjaston kotipalvelusta?
6. Kuinka kauan olette olleet kirjaston kotipalvelun asiakkaana?
7. Millaista aineistoa useimmiten lainaatte?
Tukilistana itselle:
kirjat ___
äänikirjat ___
aikakauslehdet ___
elokuvat tai muut dvd:t (esim. luonto, matka) ___
musiikki ___
muu, mikä: ___
8. Miksi lainaatte edellä mainittua aineistoa (esim. terveydelliset syyt, mieltymykset)?
9. Kuinka suuren määrän aineistoa lainaatte kerralla?
10. Millaisia kirjoja luette?
Esimerkkikirjoja:
romaanit
jännitys ___
rakkaus ___
sota ___
historialliset ___
uskonnolliset ___
muu: ___
tietokirjallisuus
luonto, erä ___
terveys ___
käsityöt ___
muistelmat ja elämäkerrat ___
matkailukertomukset ___
muu, mikä: ___
11. Annatteko työntekijän valita aineiston mielensä mukaan vai annatteko mahdollisesti toiveita aineistosta (valmis lista kirjoista, tyylisuunta, uutuudet jne.)?
- Jos valitsette aineiston itse, mistä ideat pyydettyihin teoksiin tulevat (radio, tuttavat, sanomalehdet)?

12. Koetteko, että työntekijän Teille valitsema aineisto vastaa toiveitanne tai tunnetteko, että työntekijä kuuntelee Teidän toiveitanne aineiston suhteen?

(Sosiaalinen hyvinvointi:)

13. Keskusteletteko lukemastanne kirjallisuudesta työntekijän kanssa? Entä muiden?

14. Näettekö vapaa-aikana ystäviänne tai sukulaisianne? Kuinka usein?

15. Haluaisitteko, että yhteyshenkilönne vaihtuisi välillä vai haluaisitteko pitää aina saman yhteyshenkilön? Miksi?

16. Voisitteko kuvailla yhteyshenkilöänne, millainen hän teidän mielestänne on?

17. Onko Teillä muita harrastuksia kuin lukeminen tai äänikirjojen kuunteleminen? Onko Teillä mieliharrastusta?

18. Käytättekö kirjaston kotipalvelua (palvelun välittämiä aineistoja) seurataksenne ajankohtaisia asioita? Millaista kirjallisuutta/ mitä aineistoja?

(Henkinen hyvinvointi:)

19. Mitä lukeminen Teille merkitsee?

Lista omaksi avuksi:

ajanviettoa ___

muistin virkistystä ___

oppimista / tiedon hankkimista ___

pakoa arjesta ___

uusien näkökulmien saamista ___

osallistumista yhteiskunnalliseen keskusteluun: ___

kivunhoito: ___

muuta, mitä: ___

20. Kuinka tärkeänä pidätte lukemista?

21. Oletteko harrastaneet lukemista ennen kotipalvelun aloittamista?

22. Vaikuttaako kirjakassin saapuminen mielialaanne? Jos vaikuttaa, niin miten?

23. Luetteko myös muita kirjoja kuin niitä, jotka kirjaston työntekijä tuo kotikäynnillä tai kuunteletteko muita äänikirjoja: saatteko aineistoa myös muualta kuin kirjastosta esimerkiksi ystäviltä?

24. Kuinka usein luette ja paljonko käytätte aikaa lukemiseen päivittäin?

25. Koetteko, että lukemiseen on lisääntynyt tai vähentynyt kotipalvelun myötä verrattuna lapsuuteen tai työkään?

26. Pystyisittekö lukemaan tai kuuntelemaan äänikirjoja ilman kirjaston tarjoamaa kotipalvelua?

27. Kuvitellaan tilanne, jossa kirjaston kotipalvelutoimintaa ei olisi, millaisena kuvittelisitte arkenne olevan erilainen verrattuna nykyiseen tilanteeseen?

28. Uskotteko, että jatkatte myös tulevaisuudessa kirjaston kotipalveluasiakkaana?
29. Voisitteko suositella kotipalvelua tuttavallenne tai oletteko jo mahdollisesti suositellut palvelua jollekin? Miksi?
30. Haluaisitteko muuttaa kirjaston kotipalvelua jollain tapaa? Miten?