



Co-funded by
the European Union



AMMATTIKORKEAKOULU
University of Applied Sciences



Digitaalinen syrjäytyminen ja digituki

Anniina Kortekuru

Sosionomi, YAMK

2024

Laurea



Sisällys

| | |
|--|---|
| Johdanto | 3 |
| Mitkä digitaidot?..... | 3 |
| Digitaalisen syrjäytymisen vaikutuksia | 4 |
| Digituen avulla osaksi digitaalista yhteiskuntaa | 5 |
| Lopuksi | 6 |
| Lähteet..... | 6 |

Johdanto

Tässä artikkelissa tutustutaan digitaitojen tärkeyteen ja merkitykseen. Pohdin ja käyn läpi muun muassa mitä digitaidot ovat, miksi niitä tarvitaan, mitä tapahtuu, jos mahdollisuutta digitaalisten palveluiden käyttämiselle ei ole ja mitä keinoja on kehittää omia digitaalisia taitoja. Erityisesti haavoittuvassa asemassa olevien ihmisryhmien digitaitojen kehittämisen mahdollisuudet ovat esillä tässä tekstissä.

Nykyisessä maailmassa monet asiat ovat siirtyneet digitaaliseen muotoon ja digitaalisten palveluiden käyttäminen on lähes välttämätöntä, jotta ihminen pärjää yhteiskunnan jäsenenä. Jos taitoa ja osaamista digitaalisia palveluita kohtaan ei ole, jää ihminen ulkopuolelle yhteiskunnan toiminnasta ja näin ollen syrjäytyy. Erityisesti koronavirus pandemia kiihdytti erilaisten toimintojen digitaalistumista ja monet pandemian aikana digitaalisesti tuotetut palvelut ovat jääneet käyttöön edelleen. (Sanders & Scanlon 2021.) Kaikilla ei kuitenkaan ole samanlaisia mahdollisuuksia digitaalisten palveluiden käyttöönotossa ja käyttämisessä. Tämä luo eri arvoisuutta ihmisryhmien välille, mutta ratkaisujakin on olemassa, kunhan käsillä oleva ongelma otetaan vakavasti ja tukipalveluita tarjotaan kattavasti.

Mitkä digitaidot?

Lähdetään liikkeelle siitä, mitä digitaidot ylipäätään ovat ja mitä ne pitävät sisällään. Digitaalisuudesta ja digitaalisista taidoista puhuttaessa tarkoitetaan erilaisilla digitaaliseen toimintaan tarkoitetuilla laitteilla toimimista internetissä sekä digitaalisen teknologian hyödyntämistä. Esimerkiksi tietokoneet, älypuhelimet ja tabletit ovat yleisimpiä laitteita, joilla digitaalisuutta voi toteuttaa. Digitaaliset taidot eivät ole vain tietty lista asioita, vaan ne ovat moninaisia ja jokaisella on oma näkemyksensä, mitkä ovat riittävät digitaidot. Digitaitojaan voi myös kehittää jatkuvasti. Euroopan komissio kertoo julkaisussaan Digital Skills (2019, 4) digitaalisten taitojen olevan moninaisia perustaidoista edistyneisiin taitoihin. Edistyneillä taidoilla tarkoitetaan digitaalisen teknologian hyödyntämistä niin yritystoiminnassa kuin valtioiden ja maan toiminnan toteuttamisessa. Perustason digitaalsiin taitoihin kuuluu ehkä tärkeimpänä digitaalinen lukutaito, joka tarkoittaa perustason ymmärrystä internetin toiminnasta, sieltä tiedon hakemista sekä tiedon luotettavuuden arviointia. (Digital Skills 2019, 4.) Tällaisia perustason taitoja ovat käytännössä esimerkiksi internetistä tiedon hakeminen, erilaisten kirjoitus ja laskentaohjelmien käyttäminen (esim. Microsoft Officeen toiminnat), sähköpostin käyttäminen, sähköinen tunnistautuminen kuten vahva tunnistautuminen sekä laitteiden ja sovellusten peruskäytön osaaminen (Digitaitosuositukset 2023, 5).

Nykypäivän yhteiskunnan jäsenenä oleminen vaatii tietyntasoista digiosaamista sekä digitaalista sivistystä. Digiosaamisen ollessa riittävällä tasolla, ihminen osaa toimia digitaalisissa ympäristöissä turvallisesti ja eettisesti. Digiosaamisen perustaitoja ovat esimerkiksi erilaisiin asiointeihin, opiskeluun ja työn tekoon liittyvät asiat. Digitaalinen sivistys taas tarkoittaa sitä, että ihminen ymmärtää digitaalisuuden luomat mahdollisuudet ja omat oikeutensa mutta myös velvollisuutensa toimiessaan digitaalisissa ympäristöissä. Digiosaaminen ja digitaalinen sivistys kulkevat käsi kädessä ja niitä ei voi kokonaan erottaa toisistaan. Digiosaamisen lisääminen vahvistaa myös digitaalista sivistystä. (Digitaitosuositukset 2023 2023, 3–4.) Digitaalisuus on siis vahvasti läsnä nykypäivän arjessa ja yhteiskuntaan kuuluakseen ihmisen on osattava käyttää digitaalisia palveluita. Käyttääkseen digitaalisia palveluita on ihmisellä oltava osaamista sekä pääsy digitaalsiin palveluihin, mikä ei aina ole itsestään selvää.

Digitaalisen syrjäytymisen vaikutuksia

Digitaalisuus luo siis myös haasteita ja aiheuttaa yhteiskunnassa eri arvoisuutta, koska kaikilla ei ole samoja mahdollisuuksia digitaalisten palveluiden käyttöön. Jotta digitaalisia palveluita voi käyttää, tarvitsee siihen toimivan ja soveltuvan laitteen sekä internetyhteyden. Nämä molemmat maksavat ja haavoittuvassa asemassa olevilla, kuten vähävaraisilla, ei välttämättä ole tähän varaa. Lisäksi digitaalisuus kehittyy koko ajan, laitteet ja sovellukset päivittyvät ja uudistuvat hurjaa vauhtia, mikä aiheuttaa sen, että liian vanhoilla laitteilla ei välttämättä enää pysty tekemään ja hoitamaan tarvittavia asioita. (Sanders & Scanlon 2021.) Tällöin vanhempien käytettyjen laitteiden ostaminen halvemmalla tai saaminen lahjoituksena ei välttämättä tuo tarvittua apua tilanteeseen. Järvelän ja Rantasen (2021) tutkimuksessa on huomattu tämä sama, että puutteet laitteiden saatavuudessa sekä käyttömahdollisuuksissa ovat esteenä digitaalisten palveluiden käytölle. Pelkästään asuinpaikalla on joissain maissa vaikutusta digitaalisen osallisuuden mahdollisuuksiin. Harvemmin asutuilla alueilla ei välttämättä ole saatavilla kattavaa internetverkkoa, vaikka varaa internettiin olisikin. Toisaalta, useasti vähävaraisimmat asuvat kauempana kaupungeista asuinkustannuksien vuoksi. (Sanders & Scanlon 2021; Reddick, Enriquez, Harris, & Sharma 2020.)

Toinen haaste digitaaliseen yhteiskuntaan mukaan pääsemiselle on osaamattomuus. Jos ihminen ei osaa käyttää digitaalisia palveluita tai tarvittavia laitteita, ei hän voi olla täysipainoisesti yhteiskunnan jäsen. On tärkeää myös huomioida, että osa digitaalisesti syrjäytyneistä ovat sitä omasta halustaan ja osa myös kielteisten asenteidensa vuoksi. (Juujärvi 2022, 491.) Esimerkiksi vangit, jotka ovat olleet pitkään vankilassa eivät usein ole halukkaita pääsemään sisälle digitaaliseen maailmaan, koska ovat jo niin pahasti pudonneet digitaalisen maailman kyydistä (Järveläinen & Rantanen 2021). Myös osa iäkkäistä ihmisistä ei ole halukkaita oppimaan digitaalisia taitoja, koska uuden oppiminen vie aikaa ja digitaalisuus on heille todella vierasta toimintaa.

Kun ihminen ei osaa käyttää digitaalisia palveluita tai hänellä ei ole mahdollisuutta käyttää digitaalisia palveluita, hän jää ulkopuolelle digitaalistuvasta maailmasta. Tällöin voidaan puhua digitaalisesta syrjäytymisestä sekä digitaaliseen kuiluun joutumisesta. Sosiaalinen syrjäytyminen altistaa myös digitaaliselle syrjäytymiselle. Sosiaalisesta syrjäytymisestä puhutaan, kun ihmisellä on puutteita taloudellisissa, kulttuurisissa, sosiaalisissa tai henkilökohtaisissa resursseissaan. Jos näistä resursseista puuttuu useampia, se altistaa digitaaliselle syrjäytymiselle. (Juujärvi 2022, 491.)

Digitaalisen syrjäytymisen vaikutukset ovat laajoja. Osaamattomuus sekä se ettei ole pääsyä digitaalisiin palveluihin aiheuttaa haasteita koulussa ja opinnoissa, työelämässä sekä sosiaalisissa suhteissa. Kouluissa ja erilaisilla työpaikoilla käytetään yhä enemmän digitaalisia toimintoja hyödyksi. Ne, joilla ei ole mahdollisuutta käyttää internettiä koulutehtäviinsä, jäävät useammin jälkeen opinnoissa eivätkä saa tehtyä tarvittavia tehtäviä. Näin ollen huonommalla koulutustasolla on selkeä yhteys digitaalisessa kuilussa olemiselle. Lisäksi monilla työpaikoilla tarvitaan nykyään edes jonkinlaista osaamista digitaalisista palveluista. Jos osaamista ei ole, on työn saaminen erittäin haastavaa. Yhä enemmän töitä tehdään myös etänä. Jos varaa internetyhteyteen ei ole tai sitä ei ole muuten saatavilla, tulee töiden tekemisestä etänä myös todella haastavaa. Tällainen aiheuttaa epäsuotuisia kilpailutilanteita niin työnhaussa kuin opinnoissa. Lisäksi moniin ihmisten omien asioiden hoitamiseen on nykyään olemassa digitaaliset palvelut, joissa asioitaan voi hoitaa. Näiden digitaalisten palveluiden piiriin pääsemättömyys aiheuttaa vahvaa yhteiskunnasta ja sen palveluista pois putoamista. (Sanders & Scanlon 2021 ; Reddick ym. 2020.)

Yhteiskunnan toiminnoista ulkopuolelle jääminen vaikuttaa myös vahvasti sosiaalisiin suhteisiin. Nykyään ihmiset ovat paljon yhteyksissä toisiinsa sosiaalisen median kautta. Ilman internetyhteyttä estyy pääsy näihin sosiaalisia kontakteja ylläpitäviin palveluihin. Sosiaaliset kontaktit ovat ihmisille tärkeitä. Ne ylläpitävät ihmisen mielenterveyttä ja

hyvinvointia ja auttavat jaksamaan arjessa. On siis tärkeää, että sosiaaliset kontaktit myös digitaalisissa palveluissa mahdollistetaan, oli ihmisen sosioekonominen asema mikä tahansa. (Sanders & Scanlon 2021 ; Reddick ym. 2020.)

Digituen avulla osaksi digitaalista yhteiskuntaa

Jotta digitaalinen kuilu saataisiin kurottua umpeen ja digitaalinen syrjäytyminen minimoitua, tarvitsemme tiedon lisäämistä digitaalisista palveluista sekä digitaalisten taitojen opettamista. Tällaista tukea ja apua kutsutaan digitueksi. Digituki auttaa digitaalisesti syrjäytyneitä ihmisiä pääsemään osaksi digitaalista yhteiskuntaa (Juujärvi 2022, 491). Kuten jo alussa kerrottiin: jokainen kokee oman digiosaamisen tasonsa yksilöllisesti. Jo digitaalisia taitoja hyvin hallitseva voi silti kokea tarvitsevansa lisää osaamista digitaalisten palveluiden käytössä. Tämän vuoksi digituki ei ole ainoastaan heille, jotka ovat täysin jääneet digitalisoitumisen keltasta vaan myös heille, jotka haluavat oppia lisää ja uusia taitoja digitalisuuteen liittyen. Myös heille, jotka eivät ole innostuneita ottamaan osaa digitaaliseen maailmaan, on tärkeää tarjota mahdollisuuksia digitukeen. Tämän takia digituessa onkin tärkeää jakaa tietoa digitaalisista palveluista, niiden käyttämisestä sekä hyödyistä, opettamisen ja ohjaamisen ohella. (Juujärvi 2022, 491.)

Digituen tehtävänä on ensisijaisesti kehittää ihmisen omaa digilukutaitoa. Digilukutaito auttaa kansalaista selviämään arjessaan sekä lisää elämänhallintaa ja -laatua. Merkityksellisenä digituessa nähdään asiakkaan elämäntilanteen ymmärtäminen sekä asiakkaiden aito kohtaaminen. Digitukea antavan on ymmärrettävä asiakkaan tilannetta ja tarpeita sekä pyrittävä luomaan kiireetön ja turvallinen ilmapiiri digituen antamiselle. Myös tuen antajan ymmärrys digitaalisen ja sosiaalisen syrjäytymisen yhteen kietoutuneisuudesta sekä tieto digitaalisten taitojen ja palveluiden mahdollisista hyödyistä asiakkaalle tukee hyvän digituen toteutumista. Digituki on lisäksi osa kokonaisvaltaista palveluohjausta, jonka osaamiselle on erittäin suuri kysyntä ja tarve koko ajan kehittyvässä ja uudistuvassa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelualalla. (Juujärvi 2022, 494, 497-498.)

Van Deursen, Courtois ja Van Dijik ovat käyttäneet tutkimuksessaan digituen kolmijakoa. Siinä ensimmäisen porukan koostavat ihmiset, jotka hakevat tietoa digitaaloista pääosin itsenäisesti, myös internetistä käsin. He myös käyttävät yritys ja erehdys – taktiikkaa tutustuessaan digitaaliin palveluihin. Tähän ensimmäiseen porukkaan kuuluu enemmän miehiä kuin naisia ja he ovat useammin keski- tai korkeakoulutettuja. Toiseen porukkaan kuuluvat ihmiset, jotka hakevat apua epävirallisesti esimerkiksi perheeltään, sukulaisiltaan tai ystäviltään. Tähän porukkaan kuuluu enemmän naisia kuin miehiä ja he ovat useimmiten alemmin koulutettuja. Kolmanteen porukkaan kuuluvat ihmiset hakevat apua ja tukea digitaaliin ongelmiin virallisia reittejä pitkin. Näitä ovat esimerkiksi erilaiset neuvontapisteet, digitaitokurssit sekä eri laitteiden asiantuntijat. Tähän porukkaan kuuluu matala- ja keskikoulutettuja henkilöitä. Tuloksia digitaitojen kehittämisessä tutkittiin näiden porukoiden välillä. Tuloksista ilmeni, että virallisempiin kursseihin sekä neuvontaan osallistuneet saivat paremmat tietotaidot digitaalisista palveluista kuin sukulaisilta tai ystäviltä apua pyytäneet. Myös henkilön itsensä hakema ja oppima tieto oli kokonaisuutta katsottaessa parempi kuin läheisiltä saatu tuki. (Van Deursen, Courtois & Van Dijik 2014.) Johtuneeko tämä siitä, että läheiset eivät useinkaan ole kuitenkaan niitä, jotka oikeasti tietävät todella paljon erilaisista digitaalisista palveluista. Virallisilta kurseilta on todennäköisesti saanut kattavampaa ja laajempaa tietoa ja taitoja juuri tarvitsemastaan aiheesta. Järvelä ja Rantanen (2021) kertovat tutkimuksessaan, että jo pelkästään digitaalisten palveluiden kokeileminen ja käyttäminen ehkäisevät väliinpuotoamista sekä digitaalista ja sosiaalista syrjäytymistä. Tämä tukee digituen kolmijakoon liittyvän tutkimuksen tuloksia itsenäisesti opittavista digitaaloista ja niiden vaikuttavuudesta.

Virallisten tahojen ja itsenäisen tuen ohella digituessa voidaan käyttää myös vertaistukea yhtenä tuen muotona. Vertaistuen rooli digituen antamisessa on iso. Juujärvi (2022, 496)

kertoo vertaistuen merkityksestä, että esimerkiksi vankien digitaitojen vahvistamisessa on huomattu kokemusasiantuntijoiden apuna käyttäminen tehokkaaksi keinoksi digituen antamisessa. Vertaistuen saaminen madaltaa tuettavan kynnystä tuen hakemiseen, asioiden kysymiseen sekä uuden oppimiseen. Lisäksi vertaistuki sujuvoittaa palvelua, kun tuen antaminen on nopeampaa ja helpompaakin vertaistuen myötä. (Juujärvi 2022, 496, 499.)

Lopuksi

Digitaalinen osallisuus ja digitaidot ovat nykypäivänä ihmisoikeus kysymys ja se jätetään edelleen aivan liian vähälle huomiolle niin sosiaalityössä kuin politiikassa. Jotta digitaalista kuilua eri ryhmien välillä saataisiin kurottua umpeen, se vaatii tekoja, jotka tarjoavat konkreettista apua digitaalisten taitojen oppimiseen sekä rohkaisee ihmisiä käyttämään internetiä arjen toiminnoissaan. (Sanders & Scanlon 2021.) Vaikuttamalla köyhimpien sosioekonomisen aseman parantumiseen esimerkiksi mahdollistamalla kouluttautuminen tai tukemalla matalankynnyksen työllistymistä, pystyttäisiin kaventamaan digitaalista kuilua ja näin myös vastaamaan tähän suureen ihmisoikeus kysymykseen. Myös valtion tukemat internetyhteydet kaikille edistäisivät digitaalista osallisuutta huomattavasti. (Reddick ym. 2020.) Digitaitojen osallisuudesta ihmisoikeuskysymykseen on syytä pitää keskustelua yllä, jotta digitaalisten taitojen merkitys ymmärretään kokonaisessa laajuudessaan.

Lähes kaikkia asioita saa ja pitää hoitaa digitaalisesti. Useimmista paikoista on kokonaan poistunut mahdollisuus kasvokkaiseen kohtaamiseen. Digitaalisuus tuo tehokkuutta palveluiden toimimiseen mutta pahimmassa tapauksessa ne lamaannuttavat palvelun käyttäjän osaamattomuuden tai laitteiden puuttumisen vuoksi. Kokonaiskuvassa haavoittuvassa asemassa olevien ihmisryhmien digitaalinen osallisuus on liian vähäistä ja sitä pitäisi parantaa ja kehittää huomattavasti. Digituen järjestämisen mahdollisuudet riippuvat kuitenkin paljolti järjestäjätahojen näkemyksistä ja taloudellisista tilanteista. Kaipaamme lisää tutkimuksia ja näyttöä siitä, millaiset digituen muodot ovat toimivia millekin ihmisryhmälle ja miten nimenomaan haavoittuvassa asemassa olevat näkevät oman digitaalisen toimijuutensa ja siihen parhaimmat tuen keinot ja muodot. Lisäksi tarvitsemme vahvaa näyttöä ja faktaa siitä, että digitaidot ovat tärkeä osa ihmisoikeuksia ja niiden toteutumisesta tulee huolehtia kaikkien ihmisryhmien kohdalla.

Lähteet

Digitaitosuositukset 2023. 2023. Digi- ja väestötietovirasto. Viitattu 19.5.2024. https://dvv.fi/documents/16079645/0/Digitaitosuositukset_DVV_08052023.pdf/e5ca64ad-f75f-d8f1-a587-06df1b0b7381/Digitaitosuositukset_DVV_08052023.pdf?t=1683517599852

Digital Skills. 2019. Euroopan komissio. Digital Skills: new professions, new educational, new jobs: final report. Publications Office. Viitattu 19.5.2024. <https://data.europa.eu/doi/10.2759/36058>
Juujärvi, S. 2022. Sosiaalisesti syrjäytyneiden ryhmien digituki. Yhteiskuntapolitiikka 87 2022:5-6. Viitattu 15.5.2024. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/145563/YP2205-6_Juuj%C3%A4rvi.pdf?sequence=1

Järveläinen, E. & Rantanen, T. 2021. Incarcerated people's challenges for digital inclusion on Finnish prisons. Nordic Journal of Criminology. Viitattu 15.5.2024. <https://www.idunn.no/doi/10.1080/2578983X.2020.1819092>

Reddick, C.G., Enriquez, R., Harris, R.J. & Sharma, B. 2020. Determinants of broadband access and affordability: An analysis of a community survey on the digital divide. Viitattu 14.5.2024. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7480260/>

Sanders, C.K., & Scanlon, E. 2021. The Digital Divide Is a Human Rights Issue: Advancing Social Inclusion Through Social Work Advocacy. National Library of Medicine. Viitattu 13.5.2024. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7973804/>



Co-funded by
the European Union



Van Deursen, A., Courtois, C. & Van Dijk, J. 2014. Internet skills, sources of support and benefiting from internet use. University of Twente. Kurssimateriaalit Laurean YAMK-opinnoissa. Viitattu 19.5.2024.