



DIGI- JA  
VÄESTÖTIETO-  
VIRASTO

# Nuorten digitaidot -kartoitus 2021

**Diginatiivimyyttiä murtamassa –  
Myös nuoret kaipaavat digitukea**



30.8.2021

## Sisällysluettelo

<b>1</b>	<b><i>Johdanto</i></b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b><i>Digitaidot</i></b> .....	<b>5</b>
2.1	<b>Mitä tarkoitamme digitaidoilla?</b> .....	<b>5</b>
2.2	<b>Kuka digitaidot määrittelee?</b> .....	<b>7</b>
2.3	<b>Digitaidot nuorten näkökulmasta</b> .....	<b>9</b>
2.3.1	Medialukutaito ja lähdekriittisyys.....	9
2.3.2	Kyberturvallisuus .....	10
2.3.3	Kyky toimia digitaalisessa ympäristössä .....	11
2.3.4	Viestintä ja kielitaidot .....	12
2.4	<b>Tulevaisuuden digitaidot</b> .....	<b>13</b>
2.5	<b>Vanhentuvatko taidot digitaalisessa maailmassa?</b> .....	<b>14</b>
2.6	<b>Kenen vastuulla digitaitojen oppiminen on?</b> .....	<b>15</b>
2.7	<b>Mistä digitaitoja opitaan?</b> .....	<b>16</b>
2.7.1	Koulut ja oppilaitokset.....	16
2.7.2	Perhe ja lähipiiri .....	17
2.8	<b>Puutteet taitojen opettamisessa</b> .....	<b>19</b>
<b>3</b>	<b><i>Mitä digitaaliset palvelut ovat?</i></b> .....	<b>22</b>
3.1	<b>Tärkeimpiä digitaalisia palveluita</b> .....	<b>23</b>
3.1.1	Sosiaalinen media .....	23
3.1.2	Arkea helpottavat palvelut.....	24
3.1.3	Julkiset palvelut .....	24
3.1.4	Opiskeluun tai työhön liittyvät palvelut .....	25
<b>4</b>	<b><i>Digitalisaation aiheuttamia huolia</i></b> .....	<b>26</b>
4.1	<b>Eriarvoisuus</b> .....	<b>26</b>





30.8.2021

<b>4.2</b>	<b>Muut nuorten kokemat kipupisteet.....</b>	<b>28</b>
4.2.1	Julkisten palveluiden vaikeaselkoisuus .....	28
4.2.2	Palvelukokonaisuuksien hahmottaminen ja löydettävyys .....	30
4.2.3	Nettikiusaaminen .....	31
4.2.4	Vuorovaikutuksen muutokset .....	32
4.2.5	Tekniset haasteet ja rajoitteet .....	33
<b>5</b>	<b><i>Digitalisaation mahdollisuuksia.....</i></b>	<b>35</b>
5.1	Ihmisten tapaaminen ja kansainvälisyys .....	35
5.2	Arjen helpottaminen .....	37
<b>6</b>	<b><i>Nuorten tavoittaminen.....</i></b>	<b>38</b>
6.1	Miten tietoa hankitaan? .....	38
6.2	Millainen viesti tavoittaa? .....	39
<b>7</b>	<b><i>Yhteenveto .....</i></b>	<b>44</b>
7.1	Nuorten kokemat kipupisteet digitaalisissa palveluissa .....	44
7.2	Yhteenveto tarpeista ja toimintaehdotuksista .....	44



30.8.2021

## 1 Johdanto

Tarve tälle kartoitukselle nousi Digi- ja väestöviraston vuonna 2020 teettämästä Digitaitokartoituksesta<sup>1</sup>. Kartoituksen mukaan suomalaisten digitaidot ovat pääosin hyvällä tasolla. Helppokäyttöiset digitaaliset palvelut sekä matalan kynnyksen maksuton opastus palveluiden ja laitteiden käyttöön nousivat suomalaisten toiveiden kärkeen. Vastauksia käsiteltäessä kuitenkin huomattiin, että nuoret olivat aliedustettuina etenkin digitaalisten palveluiden käyttöasteeseensa nähden.

Digi- ja väestötietoviraston digituen tehtäviin kuuluu digituen tarjonnan, tarpeen ja löydettävyyden tilannekuvan ylläpito ja viestintä. Sen vuoksi keväällä 2021 käynnistettiin kartoitus erityisesti nuorten digitaidoista. Kartoituksella on haluttu muodostaa kokonaiskuva nuorten digiosaamisesta digituen kehittämisen näkökulmasta. Kartoitus tarjoaa myös ajankohtaista tietoa digituen kehittäjille.

### Kartoituksen tavoitteet:

1. Selvittää nuorten digituen tarvetta ja tunnistaa erilaisia tarpeita
2. Pureutua nuorten tavoittamiseen liittyviin ongelmiin
3. Tunnistaa pitkäkestoisen kehittämisen ja yhteistyön tarpeita
4. Pohtia tapaa seurata nuorten digitaitojen muutosta

Kartoituksen ensimmäisessä vaiheessa haastateltiin nuorten kanssa toimivia sekä nuorten digitaalista maailmaa tutkivia tahoja sekä käytiin läpi heidän tuottamaansa materiaalia. Näiden keskusteluiden perusteella muodostui teemahaastattelun runko, jonka pohjalta käytiin viisi syventävää pienryhmähaastattelua yhteensä 17 nuoren kanssa. Kartoitus ei siis ole tilastollisesti pätevä otos nuorten tarpeista, vaan keskittyy heidän kokemuksiinsa digitaalisesta yhteiskunnasta ja siihen liittyvistä taidoista ja tuntemuksista.

---

<sup>1</sup> Digi- ja väestötietovirasto 2020



30.8.2021

Nuoria tavoiteltiin koulujen, lukioiden, työpajatoiminnan ja järjestöjen kautta. Haastatteluihin osallistui lopulta 15–24-vuotiaita nuoria eri taustoista. Osallistujien etsimisessä kiinnitettiin huomiota erityisesti nuorten eri elämänvaiheisiin, kuten peruskoulun viimeiseen luokkaan, toiseen asteen koulutukseen, omaan asuntoon muuttamiseen sekä työelämän ja koulutuksen ulkopuolella olemiseen.



30.8.2021

## 2 Digitaidot

### 2.1 Mitä tarkoitamme digitaidoilla?

Digitaidoista ja digituesta keskusteltaessa puhe kääntyy usein konkreettisiin laitteisiin tai ohjelmistoihin. Eri sukupolvien tarpeet ja niiden väliset käsitykset olennaisista taidoista saattavat kuitenkin vaihdella valtavasti. Jotkut tarvitsevat tukea esimerkiksi laskujen maksamisessa ja sähköpostin käytössä pystyäkseen toimimaan arjessa haluamallaan tavalla, kun taas monien nuorten katseet ovat jo pidemmällä tulevaisuudessa ja suuremmissa ilmiötason kokonaisuuksissa.

Digiajan perustaidot -artikkelissa<sup>2</sup> todetaan, että nuorten fokus digitaidoissa on vanhempia enemmän tiedon kriittisessä arvioinnissa kuin varsinaisessa tietoteknisen järjestelmän tai laitteen käytön osaamisessa. Artikkelissa kaikki haastatellut olivat taustaltaan lukiossa tai lukion käyneitä. Tähän kartoitukseen tehdyt pienryhmähaastattelut heijastelevat samoja tuloksia nuorten taustasta riippumatta. Sekä vielä peruskoulussa olevat, lukiolaiset, ammattikoulutaustaiset että opintojen ulkopuolella olevat korostivat mediakriittisyyden tärkeyttä. Tämän lisäksi tärkeiksi osaamisalueiksi nostettiin **kyberturvallisuus, kyky toimia digitaalisessa ympäristössä ja viestintä- ja kielitaidot**.

#### Nuorille tärkeimmät digitaidot

- Medialukutaito ja lähdekriittisyys
- Kyberturvallisuus
- Kyky toimia digitaalisessa ympäristössä
- Viestintä- ja kielitaidot

Opetushallitus ja Kansallinen audiovisuaalinen instituutti ovat jaotelleet Uudet lukutaidot -kehittämishjelmassa tarpeelliset taidot tieto- ja viestintäteknologiseen osaamiseen, medialukutaitoon ja ohjelmointiosaamiseen. Vaikka moni etenkin vielä

---

<sup>2</sup> Mäkinen & Sihvonen 2018



30.8.2021

perusopetuksessa ja lukiossa oleva nuori on oppinut koulussa ohjelmoinnin perusteita, ei ohjelmointia nosteta tärkeimpien taitojen joukkoon.

Kun puhutaan digitaidoista, tulee huomioida, että käyttötapojen ja -ympäristöjen välillä on takaisinkytkentä: Nuorten tavat käyttää laitteita ja palveluita muokkaavat käyttöympäristöjä, ja käyttöympäristö muokkaa nuorten käyttötapoja. Ja samalla molemmat muokkaavat digitaalista kulttuuria. Nuorten tärkeimmiksi kokemat taidot liittyvätkin siihen, miten digitaalisissa ympäristöissä tulee toimia. Mainintoja keräävät myös tietyt ohjelmistot, kuten MS Office, mutta näitä käsitellään koulujen ja mahdollisten työnantajien vaatimusten näkökulmasta. Merkityksellisemmäksi nousevat taidot ja tiedot, joilla navigoidaan digitalisoituvassa yhteiskunnassa.

Elämänvaiheiden vaikutusta olennaisiin digitaitoihin ei tule unohtaa. Nuorten elämään saattaa kuulua monenlaisia muutoksia, jotka vaativat digitaalisten palveluiden käyttöä ja ymmärrystä: koulussa tarvittavat taidot, työpaikan hankkiminen, itsenäistyminen, sosiaali- ja terveyspalveluiden käyttö sekä tukiviidakossa luoviminen ovat vain osa suurta, moninaista kokonaisuutta.



30.8.2021

## 2.2 Kuka digitaidot määrittelee?

Se, mitä yhteiskunta nuorilta digitaitojen suhteen vaatii, ei välttämättä kulje käsi kädessä heidän todellisuutensa tai tulevaisuutensa kanssa. Digitaidot eivät voi keskittyä vain tiettyjen ohjelmistojen ja palveluiden käyttöön, vaan niitä määritellessä tulee tutustua myös tarpeisiin ja ilmiöihin niiden takana. Moni nuori kohtaa esimerkiksi korkeakoulussa tai sähköisten palveluiden käytössä ongelmia, koska palvelun tarjoajan näkökulmasta itsestäänselvyytenä koetut asiat, kuten liitetiedostojen käsittelyt, eivät ole kaikille tuttuja.

*Nuoret eivät ole automaattisesti digitaidot hallitsevia ”diginatiiveja”, vaan heidän täytyy oppia tarvittavat tiedot ja taidot siinä missä muidenkin.*

Kuten muun muassa Ilmiökartassa<sup>3</sup> todetaan, myytti diginatiiveista nuorista elää vahvana. Usein kuvitellaan, että koska nuoret ovat kasvaneet nopeasti digitalisoituvassa yhteiskunnassa, he hankkivat tarvittavat taidot itsenäisesti tai jollain tapaa automaattisesti. Näin ei kuitenkaan ole. Kuten kaikilla muillakin ikäluokilla, nuorilla on erilaisia tapoja, valmiuksia ja lähtökohtia kerätä ja omaksua tietoja ja taitoja. On vahingollista olettaa, että digitaalisen yhteiskunnan vaikutuksia nuoriin ja heidän kykyjään toimia siinä ei tarvitse tutkia, tai että nuoret eivät tarvitsisi tukea digitaidoissaan.

Tässä raportissa nuoret on haluttu päästää itse ääneen: määrittelemään mitä he jo osaavat, missä tarvitsevat apua ja mitä aikuisten olisi nuorten digitaidoista ja tarpeista hyvä tietää. Raportissa olevat lainaukset ovat kartoituksessa esiin tulleita nuorten kommentteja.

*”Kaikki olettaa, että meidän ikäiset tietää kaiken ja on syntynyt puhelin kädessä. Meille ei oo opetettu perustaitojakaan.”*

---

<sup>3</sup> Hietajärvi et al. 2021





30.8.2021

Aikuisten perspektiivi nuorten arkeen on kapea, mikä nousi toistuvasti esille asiantuntijahaastatteluissa. Tämä pätee myös siihen, minkä linssin kautta myös nuorille suunnattuja palveluita kehitetään ja mitkä taidot nähdään olennaisiksi.

Nuorisobarometri 2020<sup>4</sup> toteaa, että vaikka nuoret ovat taitavia tietyntylaisessa digitaalisen maailman toiminnassa, kuten sosiaalisen median käytössä, eivät taidot usein riitä hakemuksien tekemiseen tai pankkiasiointiin. Nämä toimintaympäristöt ovat vieraita, eikä näppärinkään digitaalinen ratkaisu aina auta ymmärtämään palveluvyyhtiä sen takana.

Kenen vallassa on määritellä se, mitkä digitaidot kaikkien tulee osata? Määrittelevätkö sen palveluntarjoajat vai palveluja käyttävät nuoret? Jos taitovaatimukset eivät kohtaa, pitääkö palveluntarjoajien muuttaa vaatimuksiaan vai nuorten laajentaa perspektiiviään ja opetella uusia taitoja? Tulevaisuuden digitaidot eivät voi rakentua pelkästään viimeisten vuosikymmenien käsityksien varaan, vaan niitä määriteltäessä on kuultava myös parhaillaan varttuvaa sukupolvea.

---

<sup>4</sup> Berg ja Myllyniemi 2021



30.8.2021

## 2.3 Digitaidot nuorten näkökulmasta

### 2.3.1 Medialukutaito ja lähdekriittisyys

*”Ainakin se, että osaa erottaa tiedon, millaista tietoa ja mistä lähteestä. Osaa olla lähdekriittinen. Netissä on mitä vaan, kuka tahansa voi lisätä sinne tietoa. On tärkeä osata erottaa, että mitä tietoa on etsimässä ja että osaa käyttää eri lähteitä.”*

Medialukutaito, lähdekriittisyys, algoritminen ajattelu, tiedonhaku. Nämä teemat nousevat esille nuorten digitaalisten taitojen määrittelemisessä pienryhmien taustasta riippumatta. Tiedonhaku liittyy opiskeluun ja kouluun erityisesti peruskoulu- ja lukiolaisryhmissä, mutta sitä pohditaan myös laajemmin tiedon luotettavuuden arvioimisen yhteydessä.

Esimerkiksi Ilmiökartan<sup>5</sup> mukaan nuorten kyvyt erottaa luotettava tieto epäluotettavasta on vaihtelevaa. Pienryhmien haastateltavat taas ovat vahvasti eri mieltä, ja kokevat kykynsä erotella faktan fiktiosta hyväksi. Omien kykyjen arviointi on kuitenkin haastavaa, eikä yhtenäistä vertailupintaa tai mittaristoa usein ole.

*”On varmasti monia monia tärkeitä aiheita, mutta yksi joka on tosi mielenkiintoinen ja pinnalla ollut, niin kaikki palvelut rakentuu algoritmien varaan, ja jos sä ajaudut tiettyyn vaikka ääri liikkeen YouTuben sivuille, niin sulle suositellaan lisää niitä videoita, niin saatat päätyä sellaiseen ympäristöön missä kaikki ajattelee samalla tavalla. Niin tää on aika mielenkiintoinen, että opetettais somekriittisyyttä ja lähdekriittisyyttä.”*

Nuoret pohtivat paljon myös sitä, miten algoritmit vaikuttavan netissä nähtäviin sisältöihin ja samalla siihen, millaisena maailma näyttää. ”Kuplautuminen” ja sen vaarat huolestuttavat monia. Algoritmisen ajattelun tärkeys nostettiin esille myös asiantuntijahaastattelussa. Nuorten on ymmärrettävä, miten tiedon suodatus ja kohdennettujen sisältöjen tarjoaminen toimivat, jotta tietoa voidaan tarkastella

---

<sup>5</sup> Hietajärvi et al. 2021

30.8.2021

kriittisesti. Tulevaisuudessa nämä taidot muuttuvat heidän mukaansa entistä tärkeämmiksi.

### 2.3.2 Kyberturvallisuus

*”Ehkä myös se, että on varovainen mihin antaa omia tietojiaan. Esimerkiksi nettikauppojen mainoksia käynyt katsomassa että mitäs tää on, ja se näyttääki vähän epämääräiseltä että mistä ne vaatteet tulee ja missä kauppoja on. Että ei kannata laittaa tänne rahojaan. Pahimmillaan yritetään kalastella sellasia tietoja mitä ei oo antanut.”*

Omien henkilötietojen suojaaminen ja muiden digitaalisen turvallisuuden periaatteiden ymmärtäminen nähdään tärkeänä taitona. Tästä huolehditaan erityisesti pienempien sisarusten ja vanhempien sukulaisten kohdalla, mutta omiakin läheltä piti -kokemuksia löytyy. Tutummat huijaukset, kuten kalastelusähköpostit ovat nuorille tunnistettavia, mutta yhä taitavammaksi ja aidomman näköiseksi käyvät huijausnettikaupat herättävät huolta. Nuoret kokevat verkkokauppojen käyttönsä kasvaneen koronapandemian aiheuttaman poikkeustilan aikana, mikä puolestaan altistaa herkemmin huijauksille.

*”Aika helposti saattaa joutua huijatuksi, jos ei tiedä mikä on turvallinen ja mikä ei. Netissä on paljon mainoksia, että saat tuhat euroa jos vastaat oikein ja tällasia.”*

Myös erilaiset arvonnat, joissa luvataan voittoja vastineeksi henkilötietojen täyttämisestä, epäilyttävät monia nuorista. Tietoja kalastellaan muun muassa hauskoiksi kiertomeemeiksi naamioitujen kuvien muodossa. Kyberturvallisuuden ymmärtäminen on vahvasti yhteydessä lähdekriittisyyteen, jota kautta nuoret teemaa myös yleisimmin lähestyvät.

30.8.2021

### 2.3.3 Kyky toimia digitaalisessa ympäristössä

*”Mä sanoisin, että aika monessa palvelussa toistuu sama sellanen järjestelmä, tietyt asiat tehdään tietyllä tavalla, pankkitunnistautuminen toistuu melkein jatkuvasti. Että osaa suunnistaa ja lukea nettisivuja ja palveluita. Niin se on isoin taito.”*

Tässä yhteydessä kyky toimia digitaalisessa ympäristössä tarkoittaa ymmärrystä siitä, miten esimerkiksi digitaalisissa palveluissa navigoidaan, mitä ne käyttäjältään vaativat ja miten niitä käytetään.

Diakonia-ammattikorkeakoulun Nuorten kevyet palvelupolut – 3X10D -hankkeessa on tutkittu nuorille suunnattuja digitaalisia tukipalveluita. Hankkeessa on todettu, että nuorten toiveet ja tarpeet ja olemassa olevat palvelut eivät kohtaa. Kohderyhmiä ei ole mietitty tarpeeksi, palveluiden kuvaukset eivät ole nuorille ymmärrettäviä ja nuorten kasvaessaan omaksuma tapa navigoida palveluissa ei vastaa sitä, mitä he apua etsiessään kohtaavat. Erityisesti tukipalveluihin kaivataan siis ennen kaikkea käyttäjälähtöistä kehittämistä, missä nuoret on otettu mukaan heti alusta alkaen.

*”Aika moni juttu sellainen, mistä haluaisi tietää, niin ne on monen mutkan takana.”*

Digipalvelut ja digitaalinen toimintakulttuuri ovat jatkuvassa murroksessa. Kun kaupalliset sovellukset ja palvelut muuttavat käyttötottumuksia ja muuttuvat itse niiden mukana, on julkisten palveluidenkin pysyttävä perässä. Jos nuoret ovat tottuneet intuitiivisiin ja tietyllä logiikalla toimiviin käyttöliittymiin, voi avun tai tuen hakeminen loppua kuin seinään, jos niihin käsiksi päästäkseen on omaksuttava kokonaan toisenlainen tapa toimia digitaalisessa ympäristössä.

*”Tietyt yliopistojen nettisivut on tosi vanhanaikaisia, sit Kelan on tosi vanhanaikaiset. Se ei oo sitä käyttäjäystävällisintä, en oo tottunut siihen ja jos on tosi paljon vanhempi niin voi olla tosi paljon vaikeampi ymmärtää. Kun*

30.8.2021

*täytin Kelalle asuntotukihakemuksia, niin se oli tosi vaikeasti tehty. Sen olis voinu tehdä paljon helpommin.”*

#### 2.3.4 Viestintä ja kielitaidot

*”Digitaidot on perustaitoja, mitä kannattaa osata, kuten vaikka viestinnässä. Sit esimerkiksi just työnteossa, että osaa käyttää työvälineitä oikein ja soveltaa niitä, että oikeat työkalut siihen mitä tekee ja osaa soveltaa.”*

Viestintä nousee haastateltavien pohdinnoissa esille erityisesti silloin, kun keskustellaan netin tarjoamasta anonymiteetista keskustelupalstoilla. Keskustelukulttuurin vihamielisyys ja kokemus siitä, että keskustelussa äänessä ovat usein vain mielipiteiden ääripäät, saattavat vähentää nuoren omaa halua osallistua.

Netissä keskustelun etiketti ja ymmärrys siitä, mitä seurauksia pilkkaavilla ja halventavilla kommentaareilla on, nähdään jatkuvasti tärkeämpänä taitona opettaa jo nuorella iällä. Yksi nuoria suurimmin huolestuttavista ilmiöistä on nettikiusaaminen, eikä heille mielestään ole annettu riittävästi työkaluja sen kohtaamiseen.

*”Joo, ja että hämärtyykö se että kun kirjoitat anonymisti sellaista mitä et sanois face to face, että olis ehkä tärkeää opettaa jo lapsille. Niin että pitäis jo tosi nuorille opettaa, että mitä tarkoittaa sanavapaus, että se ei meinaa että vois sanoa mitään vaan.”*

Myös kielitaidot nostetaan tärkeäksi taidoksi digitalisoituvassa maailmassa. Useasta nuorista kiinnostavista asioista löytyy paremmin tietoa englanniksi kuin suomeksi, ja halu tarkistaa ja lukea tietoja useammasta lähteestä korostaa erityisesti englannin kielen osaamisen tarvetta.

30.8.2021

## 2.4 Tulevaisuuden digitaidot

*”Mun mielestä myös se, että monesta palvelusta tulee digitaalinen tulevaisuudessa, että pitää osata perusasiat että osaa käyttää niitä.”*

*”Joo sama, kun ei tiedä mihin tää digitaalinen kehitys on menossa. Hyvä osata käyttää kaikkea.”*

Verken Nuorisotyö 2030 -selvityksessä luova oppiminen on nostettu yhdeksi kolmesta tulevaisuuden ilmiöstä digitalisoituvassa maailmassa. Myös ymmärrys siitä, että olemme osa suurta digimarkkinaa sekä digitaalinen aktivismi kuuluvat tulevaisuuden ilmiöihin. Kaikki kolme olivat vahvasti esillä myös nuorten kanssa käydyissä keskusteluissa.

*”Sit pitää olla vielä kriittisempi, koska on niin paljo helpompi muuttaa tietoa ja ihmiset uskoo paljon helpommin.”*

Kun nuoret pohtivat tulevaisuutta, he nostavat esille digitaalisissa ympäristöissä navigoimisen ja niiden ymmärtämisen. On vielä epävarmaa, millaisen muodon digitaalinen yhteiskunta ottaa tulevaisuudessa, eivätkä nuoret tee suurta eroa tämän päivän ja tulevaisuuden taitojen välillä. Esimerkiksi lähdekriittisyyden merkitys tulee heidän nähdäkseen nousemaan, mutta esimerkiksi muut Verken selvityksen teemat ovat läsnä jo nuorten nykypäivässä ja pohdinnoissa.

*”Mukautuvuus ehkä sellainen, että pelottomuus, että uskaltaa kokeilla uutta teknologiaa. Vertaan tässä ehkä omiin vanhempiini, jotka ajattelee että ei minun tarvitse enää opetella.”*

Luovaan oppimiseen sisältyy myös nuorten silmissä tietynlainen uskallus ja rohkeus teknologian käytön suhteen. Nuoret kertovat kokevansa, että he ovat uskaliaampia uusien teknologioiden kokeilemisessa kuin esimerkiksi vanhempansa tai isovanhempansa. Tätä ei kuitenkaan pidä ottaa itsestäänselvytenä: kaikki eivät ole samalla lähtöviivalla valmiuksiensa suhteen, ja toisaalta myös digitaalisuudesta irrottautuminen nähtiin tärkeänä tulevaisuuden taitona.

30.8.2021

*”Mulla iskä ottaa parin kuukauden taukoja. Oon iteki miettiny että kesällä vois poistaa joitaki. Tunnen monia, partioleirillä ku lähden tänäki kesänä nii käytän ehkä puhelinta kerran koko viikolla, kun ei sitä tartte. Tulee käytettyä vähä liikaakin.”*

Lopuksi on aiheellista kysyä, kauanko digitaidot erottuvat enää jokapäiväisistä kansalais- tai elämäntaidoista. Kun yhä useampi päivittäinen toiminta ja asioiden hoitaminen siirtyy digitaaliseen muotoon, tulee digiosaamisesta entistä tärkeämpi kansalaistaito.

*”Niin, missä se raja menee. Se (digi) alkaa olla vähä sellanen taito, että se on vaan sellasta elämässä olemista.”*

## 2.5 Vanhentuvatko taidot digitaalisessa maailmassa?

*”Mutta sekin on aika hauskaa, että nekin medialukutaidot, mitä meille opetettiin, on jo nykyään aika vanhentuneita. Ihmisten kuva netistä on muuttunut tosi paljon nyt. Lukiossa ja yläasteella ei enää opetettu, ihmiset alkoi viettää aikaa netissä niin paljon että ajateltiin että opetetaan itse.”*

Nuorten on vaikeaa määritellä tarkasti, kokevatko he joidenkin taitojen vanhentuneen tai muuttuneen epäolennaisiksi vuosien aikana. He kuitenkin tunnistavat sen, että maailma heidän ympärillään muuttuu jatkuvasti, eikä opittu taito pysy aina ajan tasalla.

*”Sit ku olin ala-asteella niin piti opetella kymmensormijärjestelmä, en tajunnu miten sitä tarttee yhtään missään.”*

Kymmensormijärjestelmän muuttuminen ”hyödyttömäksi taidoksi” voi kertoa ennen kaikkea sisältöjen tuottamisen ja kuluttamisen muutoksesta. Kun nuorten digitaalinen ympäristö vaatii käyttäjältään lähinnä kosketusnäytön käyttöä, sisältöjen kuluttamista ja niiden tuottamista videoiden tai kuvien muodossa pitkien tekstien sijaan, voi kymmensormijärjestelmä tuntua hyvinkin turhalta.

30.8.2021

*”Mulla ainakin ala-asteella muistan, että opettaja yritti opettaa linkkien käyttöä, ja se oli niin turha asia käyttää, että eikö tätä muka osaa. Mutta nyt tajuan, että kaikki ei ehkä sittenkään osaa.”*

Toisaalta nuoret ymmärtävät hyvin sen turhautumisen, mikä taitojen ja tietojen olettamisesta seuraa. Kotona tai muualta lähipiiristään tukea saaneet nuoret tai ne, joilla on ollut pääsy digitaalisiin laitteisiin ja ympäristöihin jo varhain, ovat oppineet pitämään monia taitoja itsestään selvinä. Kokemuksen kasvaessa tai lähipiirin laajentuessa kuitenkin huomataan, että itse helpoiksi koetut asiat eivät välttämättä ole sitä muille.

## 2.6 Kenen vastuulla digitaitojen oppiminen on?

Digitaitokartoituksen<sup>6</sup> mukaan suomalaiset saavat apua digitaalisten palveluiden ja laitteiden käyttöön etenkin lähipiiriltään. Vaikka tulos toistuu myös tässä kartoituksessa, nuorten toiveissa oppilaitokset ottavat näkyvimmän roolin.

Asiantuntijahaastatteluissa suureksi huoleksi nousee koulutuksen tarjoaman digiosaamisen eriarvoistava vaikutus. Kun keskitettyä vastuuta digitaitojen opettamisesta ei pääsääntöisesti ole, jäävät ne yksittäisten opettajien harteille. Tämä luo epätasa-arvoisen asetelman paitsi oppilaiden, myös opettajien välille. Digitaalisten taitojen ja ilmiöiden sisällyttäminen opetukseen ei käy kaikilta yhtä helposti. Koulujen tulevaisuuden roolia tarkasteltaessa onkin tärkeää ottaa huomioon myös opettajiin kohdistuva kuormitus.

*”Musta tuntuu, että opettajissa on sellainen ongelma, että ne olettaa että kaikki osaa jo käyttää kaikkia digitaalisia palveluita, ja kun paljastuu että moni ei osaakaan, niin se onkin että ”mitä nyt tapahtuu”, tosi monet pitää sitä itsestäänselvyytenä eikä opeta niitä kunnolla, mikä on mun mielestä vähän ongelmallista.”*

Erityisesti toisen asteen koulutuksen loppuvaiheessa olevien, sieltä valmistuneiden sekä työn ja koulutuksen ulkopuolella olevien nuorten kokemuksissa kouluissa opitut taidot ovat monin osin puutteellisia. Koska nuorten kokevat, että digitaidot liittyvät erityisesti

---

<sup>6</sup> Digi- ja väestötietovirasto 2020



30.8.2021

digitaalisessa maailmassa ja palveluissa navigoimiseen sekä niiden ymmärtämiseen, nostattaa koulujen rooli näiden taitojen kehittämisessä vahvoja tunteita. Taitojen puuttuminen tarkoittaa, että nuorilta puuttuu olennaisia työkaluja tulla toimeen arjessa.

## 2.7 Mistä digitaitoja opitaan?

### 2.7.1 Koulut ja oppilaitokset

*”Ja usein sanotaan että nuoret ei oo yhtään mediakriittisiä, että ne ei tiedä mikä on totta, mutta sitä opetetaan koulussa tosi paljon.”*

*”Mulla tuli toi sama mieleen, että just tota nuorten somen käyttöä jotenki halveksutaan, mutta me opitaan enemmän taitoja kuin ne, jotka ei käytä sitä niin paljon. Kyllä meki ymmärretään mikä on valhetta ja mikä faktaa.”*

Kartoituksen mukaan lukiotaustaiset nuoret ovat tyytyväisiä erityisesti medialukutaidon ja mediakriittisyyden opetukseen myös digitaalisessa toimintaympäristössä. Tämä tapahtuu yleensä äidinkielen tai yhteiskuntaopin tuntien yhteydessä. Ammattikoululaisilla näiden taitojen opetus vaikuttaa lukiolaisia vaihtelevammalta ja on vahvemmin opettajakohtaista.

*”Matematiikassa työkalut, Word, Powerpoint, riippuu opettajastakin. Kemiassakin opetettiin vähäsen, matemaattisissa aineissa ylioppilassovellusten käyttöä.”*

*”Mulla sama, matemaattiset oppimäärät, niissä opetetaan aika hyvin ja se on opettajakohtaista.”*

Jotkut nuorista nostavat esille sen, että lukiossa erityisesti työkalujen käyttöön opastaminen keskittyy luonnontieteisiin ja matemaattisiin aineisiin. Tämä jakaa ilmiötason digitaidot ja varsinaisten työkalujen käytön erityyppisen oppiaineiden välille. Kaarakaisen<sup>7</sup> mukaan digitaitojen jakautumista on nähtävissä myös sukupuolten välillä. Hänen mukaansa siinä, missä naisopiskelijat menestyvät koulutaitoihin ja kommunikointiin keskittyvissä

---

<sup>7</sup> Kaarakainen, Meri-Tuulia 2019

30.8.2021

digitaidoissa, hallitsevat miesopiskelijat paremmin tietoteknisten laitteiden käytön.

Luonnontieteet ja matemaattiset aineet, missä työkalujen käytön opettamiseen keskitytään, ovat yhä profiloituneet miesvaltaisiksi. Kaarakainen huomauttaa, että osaamiserojen tasoittamiseen tulisi tarttua jo alakoulussa, jotta teknologiaan liittyvät asenteet eivät pääse polarisoitumaan tai sukupuolittumaan. Tässä myös opettajilla ja oppilaitoksilla on suuri rooli.

*”Ysiluokan jälkeen kävin kaksoistutkinnon, meillä kaikki excelit ja accessit kuului atk-ajokorttiin. Niitä oppi. CV:t ja muut tuli taittojuttujen kautta. Sit pakolliset oli videokurssit, äänitekniikan kurssit, niissä sitten oli etulyöntiasema vaikka lukioon.”*

Ammattikoulutustaiset kokevat kartoituksen mukaan saaneensa esimerkiksi lukiolaisia paremman aseman käytännön työkalujen käytön oppimisessa. Käytännönläheiset tehtävät ja ammattiin valmentava tutkinto pakottavat monien digitaalisten työkalujen käyttöön, ja niitä opitaan usein hyödyntämään moniin erilaisiin tarkoituksiin. Havaintoa tukee myös Kaarakaisen väitöskirjatutkimus<sup>8</sup>, jossa todetaan ammatillisten oppilaitosten opiskelijoiden digitaitojen parantuvan opintojen aikana, kun taas lukiolaisten taidot pysyvät usein samalla tasolla.

## 2.7.2 Perhe ja lähipiiri

Lähipiirin tuki on tärkeää silloin, kun nuori ei tiedä miten toimia. Vanhemmat ovat usein suuressa roolissa, samoin muut lähipiirin aikuiset. Myös vertaistukea ja ystäväpiirin taitoja hyödynnetään, mutta niihin turvaudutaan harvemmin kuin perheeseen. Ystäväpiirin tuki keskittyy usein kevyempiin aiheisiin, kuten eri sosiaalisen median käyttömahdollisuuksiin ja tiedon jakamiseen, kun taas virallisemmissa asioissa tukea etsitään vanhemmilta.

*”Mä saan usein apua mun äitiltä, hänellä on sellainen työ että on koko ajan tietokoneohjelmien kanssa tekemisissä. Oon saanut paljon tietoteknistä apua kun oon tarvinnut. Youtubesta katson paljon ohjevideoita.”*

---

<sup>8</sup> Ibid.



30.8.2021

*"Mulla on onnekas olo, kun kaverin äiti on Kelassa, niin siltä voi aina kysyä. Voihan Kelalle soittaa, mutta kynnyks on todella korkea, että soittais että mulla on tällainen tilanne."*

Vanhempien ja sisarusten rooli korostuu silloin, kun kyse on julkisten palveluiden käyttämisestä. Erityisesti vielä perusopetuksessa ja lukiossa olevat nuoret eivät ole juuri tutustuneet siihen, mitä nämä palvelut heiltä vaativat ja mitä niihin sisältyy. Tällöin vanhemman kyky ymmärtää järjestelmää on arvokas.

*"Mulla se on ollut itseopiskelua ja lähipiiristä. Sisko on auttanut tosi paljon kaikissa asioissa, Kelan sivujen navigoimisessa ja täyttämässä. Se on ollut iso osa. Äitikin on jeesannut sen verran kun itse pystyy."*

*"Mie käännyn läheisten ja kavereiden kokemuksiin. Mutta entä jos ei ole niitä läheisiä?"*

Jos apu puuttuu omasta lähipiiristä, on sitä saanut myös esimerkiksi Ohjaamoista tai työpajoista. Nuorten kanssa työskentelevät tahot ovatkin ensisijaisen tärkeässä roolissa niiden henkilöiden tavoittamisessa, jotka ovat työelämän ja koulutuksen ulkopuolella, syrjäytyneitä tai syrjäytymisvaarassa.

*"Koulussa oli Ohjaamo, niin sinne voi mennä ja sanoa. Ja täällä verstaalla on saanut Kela-juttuihin apua. Koululta kuraattori ja opo osaa."*



30.8.2021

## 2.8 Puutteet taitojen opettamisessa

Kartoitukseen haastatellut nuoret kokevat, että digitaalisten taitojen opettaminen koulussa on usein vaihtelevaa ja opettajasidonnaista. Heidän mukaansa koulut eivät aina valmista heitä tarpeeksi arjen digitaalisiin taitoihin.

*”Digitaalisten kansalaistaitojen hankkiminen ei voi jäädä vain lasten ja nuorten mieltymysten varaan, sillä digitaalista osaamista edellytetään tulevaisuudessa kaikilla elämän alueilla. Lapset ja nuoret eivät päivittäisistä oletuksista huolimatta tyypillisesti hanki informaatioyhteiskunnan kansalaisille ja työntekijöille riittäviä digitaalisia taitoja itsenäisesti ilman opetusta, vaan on koulutuksen asia taata riittävät digitaaliset taidot ja jatkuvan osaamisen kehittämisen valmiudet kaikille lapsille ja nuorille.”<sup>9</sup>*

Vaikka monet kokevat saaneensa opinnoistaan hyviä työkaluja digitaalisessa maailmassa navigoimiseen, nostetaan esille myös runsaasti kritiikkiä koulujärjestelmää kohtaan. Haastatellut nuoret toivovat erityisesti, että kouluissa olisi valmisteltu heitä paremmin arjen digitaalisiin taitoihin. Näihin lukeutuvat paitsi lomakkeiden täyttö, palvelukokonaisuuksien ymmärtäminen ja töiden hakemiseen liittyvät asiat digitaalisissa ympäristöissä, myös korostuneesti sisältöjen ymmärtäminen ja tuottaminen.

*”Kela-asioiden hoitamista. Pitäs olla jo peruskoulutuksessa. Miten haetaan töitä ja asuntoja. Elämän perusasioita. Tuntuu että koulussa oletetaan, että vanhemmat tai muut opettaa, mutta ei se niin oo.”*

*”Tuntuu, että ku mainittiin noista tuista, niin niitä ei oikein koulussa oo käyty läpi. En mä tiedä miten laskuja maksetaan, ei ole mitään ideaa siitä. Olis kiva jos sitäki olis vähä katottu.”*

---

<sup>9</sup> Ibid.

30.8.2021

Nuoret kokevat, että jos taitoja ei opeteta koulussa, voivat ne jäädä kokonaan oppimatta. Monien digitaalisten taitojen oppiminen nojaa tällä hetkellä vanhempien tai lähimpiin apuun, mikä voi tulevaisuudessa muodostua entistä suuremmaksi nuorten eriarvoistajaksi.

*”Ja miten kirjoitetaan Kelalle, kun sinne pitää kirjoittaa viestejä, että miten sinne kirjoitetaan – mitä tänne pitäis kertoa. En tiedä kiinnostaako niitä se muodollisuus, mutta en mä halua myöskään että ne nauraa mulle siellä.”*

Turhautuminen koulutuksen antamiin työkaluihin korostuu nuorissa, jotka ovat koulutuksen ja työelämän ulkopuolella tai hoitaneet jo pidempään omia asioitaan. Epävarmuus siitä, miten virallisiin tahoihin voidaan olla yhteydessä ja mitä tietoja pitää valmistella niin tehdäkseen, voi jopa estää avun tai tuen hakemisen. Jos nuori on jo valmiiksi raskaassa elämäntilanteessa, korostuu epävarmuus entisestään ja kynnyks kasvaa, vaikka tuelle olisi juuri tällöin erityinen tarve.

*”Virallinen sähköpostin kirjoittaminen. En älynnyt lapsenakaan, että pitää kirjoittaa virallisia sähköposteja, ei ollut mitään ideaa siitä miten sellainen virallinen sähköposti kirjoitetaan ja mikä on kohtelias. Jos vaikka hakee työpaikkaa, niin mikä on ammattimaista, tai jos hakee asuntoa.”*

Eri elämäntilanteisiin valmistavat taidot eivät rajoitu pelkästään virastoasiointiin tai tuen etsimiseen, vaan myös muihin tärkeihin pisteisiin nuoren elämänkaarella. Esimerkiksi omaan asuntoon muuttaminen ja ensimmäisen työpaikan hakeminen ovat käännekohtia, joissa luovimiseen monet nuoret kaipaavat enemmän tukea. Kokemus siitä, että koulutus olisi voinut valmentaa heitä paremmin myös kommunikoimaan näissä tilanteissa, vaikuttaa yleiseltä.

Toisaalta se, että nuoret kokevat ”virallisen kielenkäytön” jollain tapaa kaukaiseksi ja pelottavaksi, ei ole pelkästään nuorten ongelma. Vaikka julkisten digitaalisten palveluiden selkokielisyyteen panostetaan jatkuvasti, ovat ne usein yhä vaikeaselkoisia. Tulevaisuuteen katsoessa tuleekin kyseenalaistaa vahvasti sitä ajatusta, että nuorten tulisi oppia virkakieltä. Kaikkia paremmin palveleva ratkaisu on, että digitaaliset palvelukuvaukset olisivat helposti saavutettavia ja ymmärrettäviä. Verkkosivujen lähestyttävä muoto voi

30.8.2021

madaltaa myös nuorten kynnyistä ottaa yhteyttä tai esittää kysymyksiä, kun tarve tuelle ilmenee.

*”Meillä ku tuli digikirjat käyttöön, niin se oli tosi uutta ja sellasta jännää mutta samalla siitä ehkä puhuttiin liian vähän, siihen ei annettu mitään tarpeellisia tietoja. Annettiin vaan että miten kirjaudut sisään ja ulos ja miten palautat, mutta ei mitään muuta.”*

Kun uusia palveluita otetaan käyttöön kouluympäristössä, tulee huolehtia myös siitä, että kaikilla on valmiudet niiden käyttämiseen. Monet kartoitukseen osallistuneet nuoret eivät kokeneet saaneensa riittäviä valmiuksia esimerkiksi matematiikan tunneilla käytettyihin ohjelmistoihin, digitaalisiin oppikirjoihin tai Teamsin tai Zoomin käyttöön etäopetukseen siirryttäessä. Koronavuosi korosti monille oppilaille sitä, että heidän oletetaan osaavan digiympäristön työkalut, eikä niiden siksi opasteta erikseen. Tämä koettiin uuvuttavaksi.

*”Kiusaaminen ja häirintä, mitä pitää tehdä jos sellaista kohtaa. Pelkästään siitä puhuminen ei riitä, vaan pitäisi olla konkreettisia toimia että se saatais loppumaan.”*

*”Tästä on puhuttu niin paljon, että tuntuu että sama asia selitetään uudestaan ja uudestaan. Pitäs katsoa perään eikä vaan kertoa asioista. Joskus tuntuu että opettajia ei kiinnosta se.”*

Yksi kiivainta keskustelua herättäneimmistä aiheista on erityisesti digitaalisiin ympäristöihin liittyvä kiusaaminen. Nuoret kokevat siihen liittyvän opastuksen olevan hyvin teoreettista, eikä konkreettisia käytännön työkaluja löydy. Heille ei riitä se, että kipeistä ja vaikeista aiheista puhutaan, vaan he kaipaavat neuvoja siihen, miten niitä käsitellä.

Kiusaaminen ja häirintä koskettaa paitsi nuoria itseään, myös heidän ystäväpiiriään ja nuorempia sisarusiaan. Sosiaalisessa mediassa huoli ulottuu myös tuntemattomiin ihmisiin, jotka joutuvat järjestelmällisen häirinnän uhreiksi. Näissä tapauksissa nuori on erityisen voimaton: mitä on tehtävissä, jos uhri ei kuulu lähipiiriin, mutta hänen ahdinkonsa on kuitenkin selvästi näkyvillä?

30.8.2021

### 3 Mitä digitaaliset palvelut ovat?

*”Lähinnä aattelen, että ne asiat mitkä on ennen pitänyt hoitaa luukulla, pystyy nyt tekemään kotisohvalta. Ehkä tämmönen, ku ennen oli leffavuokraamot, niin nyt voi äly-tvltä vuokrata leffan.”*

*”Nettikaupat, kaikki mitä pystyy puhelimen ja tietokoneen äärellä katsomaan.”*

*”Mulla itellä tulee mieleen ekana kaikenlaiset virastoasiat. Että esimerkiksi Kelan sähköinen palvelu, sitä oon paljon käyttänyt. Siellä on paljon lomakkeiden täyttöä, mutta toisaalta kätevä kun ei tarte mennä paikan päälle. Pankkipalvelut, kaikki mitä tarvitsee pärjätäkseen arjessa.”*

Nuorille digitaaliset palvelut tarkoittavat laajasti kaikkia palveluita, joita tarjotaan netin välityksellä. Suuri osa maininnoista käsittelee kaupallisia palveluita, jotka ovat julkisiin palveluihin verrattuna voimakkaammin läsnä useimpien haastateltavien arjessa. Poikkeuksena tähän ovat jo omaan asuntoon muuttaneet ja työelämän sekä koulutuksen ulkopuolella olevat nuoret, jotka ovat elämänvaiheiden ja olosuhteiden myötä tutustuneet enemmän myös virastoihin ja terveydenhuoltoon.

Nuorisobarometri 2020:n mukaan nuoret tuntevat parhaiten nuoriso-, koulutus- ja terveyspalvelut, mutta huonommin esimerkiksi mielenterveys- ja päihdepalveluja sekä asumisen palveluja. Barometrissa arvellaan tämän johtuvan ennen kaikkea tiedottamisen puutteista ja palveluverkon sekavuudesta.

Moni pienryhmähaastatteluihin osallistunut nuori ei ole vielä ollut siinä tilanteessa, että heidän olisi ollut tarpeellista tutustua mainittuihin palveluihin. Jos tarve kuitenkin syntyy, barometrin mainitsemat epäkohdat nousevat todennäköisesti esiin. Nuorten palveluverkostojen tuntemus on taustasta riippuen hyvin vaihtelevaa, ja erityisesti vielä alle 20-vuotiaiden keskuudessa muiden kuin kaupallisten palveluiden maininnat jäivät hyvin vähäisiksi.

30.8.2021

## 3.1 Tärkeimpiä digitaalisia palveluita

### 3.1.1 Sosiaalinen media

Sosiaalisen median tärkeys on korostunut erityisesti koronan aiheuttaman poikkeustilan aikana. Nuorille se on mahdollistanut yhteydenpidon ystäviin ja perheeseen, mutta myös avannut väyliä saada tietoa tapahtumista ja ilmiöistä suoraan ruohonjuuritasolta.

**Instagramilla** on monimerkityksellinen asema nuorten elämässä. Sen kautta pystytään paitsi seuraamaan tuttavapiirin elämää ja jakamaan omia kuulumisiaan, myös pysymään kärryillä ajankohtaisista ja kiinnostavista teemoista. Kansalaisvaikuttaminen, inspiraatio ja aktivismi nousevat esiin kantavina motivaatioina. Instagram on tärkeimpiä väyliä nuorille taustasta riippumatta.

**TikTokia** käytetään lähinnä viihteellisiin ja ajantappotarkoituksiin. Sitä käyttävät erityisesti naiset, kaikenikäiset vastaajat. TikTokiin vaikuttaa myös liittyvän sen tärkeyden ja merkityksen vähättelyä käyttäjien keskuudessa: sitä kutsutaan hyödyttömäksi ja ajan haaskaajaksi. Aktiivikäyttäjillä se kuitenkin saattaa toimia yhteyden luomisessa muihin ihmisiin ja tiedonhankintaan ympäri maailman.

**Snapchatin** kautta yhteydenpito on vahvasti ystäviin ja tuttaviin painottunutta. Sen mainitsevat osallistujat ovat myös poikkeuksetta naisia.

**Whatsappia** taas käytetään viestittelyyn perheen tai harrastusryhmien kanssa muita sosiaalisia medioita enemmän.

**YouTube** toimii väylänä asioiden oppimiselle, erityisesti kädentaitojen tapauksessa. Sen kautta opetellaan myös muun muassa kieliä ja tanssia, mutta vahvin painotus on erilaisten käytännön ongelmien ratkaisussa.



30.8.2021

**Facebookia** käytetään jatkuvasti vähemmän, missä yhteydessä se myös useimmiten mainitaan. Vaikka monilla on yhä aktiivinen tili, on sen seuraaminen passiivista. Vuorovaikutus tapahtuu lähinnä kirpputoriryhmien kautta, ei henkilökohtaisten asioiden jakamisella.

**Twitteriä** käytetään ennen kaikkea tiedonhankintaan ja aktiivisten Twitter-vaikuttajien ja tahojen seuraamiseen.

### 3.1.2 Arkea helpottavat palvelut

Arkea helpottaviin palveluihin lukeutuvat muun muassa verkko- ja mobiilipankit, puhelimella maksaminen, joukkoliikenteen aikataulut, taksien tilaukseen liittyvät applikaatiot, ruokalähettilpalvelut kuten Wolt ja Foodora sekä tiedonhakupalvelut kuten Google ja Wikipedia. Lisäksi esille nousevat erilaiset nettikaupat ja nettikirpputorit.

Arkea helpottavien palveluiden merkitys korostuu omassa asunnossaan asuvien nuorten elämässä. Nuoret, jotka myönsivät heidän vanhempinsa yhä hoitavan suurimman osan heidän käytännön asioistaan, nostivat tärkeimpien joukkoon lähinnä mobiilipankin ja julkisen liikenteen aikataulut.

### 3.1.3 Julkiset palvelut

Julkisten digitaalisten palveluiden käyttö vaihtelee vahvasti elämänvaiheen mukaan. Toisen asteen koulutuksessa olevat ja perusasteen viimeistä luokkaa käyvät nostavat esille vain sosiaali- ja terveyspalveluiden sivustot, joista haetaan yleensä tietoa enemmänkin kuin pyritään tekemään varsinaisia toimenpiteitä. Omaan asuntoon muuttaneet, työelämän ja koulutuksen ulkopuolella olevat sekä muut hieman varttuneemmat nuoret sen sijaan ovat jo tutustuneet Kelaan, työelämätoimistoon, Veroon ja OmaKantaan.



30.8.2021

### 3.1.4 Opiskeluun tai työhön liittyvät palvelut

Teams ja Zoom nähdään vahvasti työhön tai opiskeluun liittyvinä palveluina. Vaikka ne tämän takia ovat tärkeitä, niiden ei koeta olevan erityisen merkityksellisiä, vaan niiden käyttö on erityisesti koronapandemian aiheuttaman poikkeusaikana mahdollistanut pakollisia arjen toimintoja. Siihen liittyvien assosiaatioiden vuoksi nämä palvelut eivät kuitenkaan herätä juurikaan positiivisia tunteita, vaan ne tuovat mieleen lähinnä etäkoulussa tai muutoin kotona eristyksissä vietetyt ajat.



30.8.2021

## 4 Digitalisaation aiheuttamia huolia

### 4.1 Eriarvoisuus

Palveluiden digitalisoituminen voi asettaa nuoret eriarvoiseen asemaan. Ei riitä, että verkkopalveluiden saavutettavuuteen panostetaan – heikossa asemassa olevia nuoria tulee pyrkiä tavoittamaan myös muualla kuin digitaalisissa kanavissa.

Vaikka digitalisaatio voi toimia palveluiden lähemmäksi tuojana, on sillä suuri potentiaali myös eriarvoistajana. Tämä huoli nousi erityisen vahvasti esille keskusteluissa asiantuntijoiden ja nuorten kanssa työskentelevien tahojen kanssa, minkä vuoksi se on nostettu omaksi osa-alueekseen.

Alueellinen saavutettavuus julkisiin palveluihin voi tietyiltä osin parantua digitalisaation myötä, mutta sillä voi olla myös päinvastaisia vaikutuksia esimerkiksi pankkipalveluiden ja konttorien sulkemisen myötä. Tämä pätee erityisesti silloin, jos digitaalisten palveluiden saavutettavuudesta ei huolehdi. Nuorten alueellista ja asuinpaikkaan liittyvää digitaalista eriarvoistumiskehitystä tutkii mm. DEQUAL-tutkimushanke.

*”Se saattaa syrjäyttää jos joku henkilö ei vaan pysty opetella tai on ylipäättään hankaluuksia lukea ja ymmärtää sellaisia asioita, niin saattaa olla tosi hankalaa opetella.”*

Digitaalisessa eriarvoistumiskehityksessä suuri osa nuorista pärjää, mutta pieni osa putoaa palveluiden ulkopuolelle. Saavutettavuuskriteerit pyrkivät tuomaan digitaaliset palvelut mahdollisimman monien ulottuville tekemällä niistä käytettäviä myös esimerkiksi näkövammaisille tai henkilöille, joilla on kognitiivisia toimintahäiriöitä. Syyt ulkopuolisuudelle eivät kuitenkaan aina ole yhtä selvästi tunnistettavissa. Digitaalisten palveluiden käytön vaikeus heijastuu vammaisiin nuoriin myös avustajien kautta, joiden digitaidot voivat olla hyvin vaihtelevia.

30.8.2021

*”Suomessakin on paljon maahanmuuttajia, verkkosivut on suomen kielellä niin se on sitten ongelma kyllä. Kela saattaa olla aika monella kielellä.”*

Muita heikommassa asemassa ovat myös ne nuoret, jotka eivät ymmärrä tarpeeksi hyvin suomea tai tunne suomalaista palvelujärjestelmää riittävästi, jotta pystyisivät toimimaan siinä sujuvasti. Myös vahva tunnistautuminen saattaa muodostua ongelmaksi.

Nuorisobarometri 2020:n mukaan vieraskieliset kokevat palvelut suhteellisen usein vaikeakäyttöiseksi (16 %) tai niiden löytämisen vaikeaksi (21 %).

Pelko siitä, että digitaaliset palvelut rakennetaan pystyvän ihmisryhmän mukaan, ei ole aiheeton. Saavutettavuuskriteereistä huolimatta osa palveluista rakennetaan yhä tavalla, joka sulkee osan nuorista ulkopuolelle. Nuorisobarometrin tulosten mukaan nuoret, jotka ovat valmiiksi muita haavoittuvaisemmassa asemassa, kokevat palveluiden saatavuuden huonommaksi ja riittämättömämmäksi. Tämä oli nähtävillä myös tekemissämme pienryhmähaastatteluissa.

*”Kuka opettaa, miten vanhuksille käytetään nettiä, jos heillä ei ole läheisiä että mistä sitä apua saa.”*

*”Oon kans miettinyt sitä, että miten vanhempi väki on sopeutunut tähän, niin miten ku kaikki digitalisoituu. HSL:n mobiili vaikka, kun lippuja ei myydä julkisissa vaan puhelimella, niin tunnistautuminen hoituu puhelimella.”*

Nuoret itse pohtivat digitalisaatioon liittyvää eriarvoistumista erityisesti vanhenevan väestön ja mahdollisesti omien isovanhempiensa kautta. Mediassa käytävä keskustelu digitalisaatiosta näkyy nuorten pohdinnoissa. Julkisen keskustelun koetaan keskittyvän verkkopalveluiden varjopuolista puhuttaessa vahvasti vanhemman väestön kokemuksiin haasteisiin.

*”Voi tulla vaikka taloudellisia ongelmia vastaan, pitää olla aika keskivertohintava laite ja estää lukion käyntiä, jos sellaista ei ole. Mutta en ole varma, ehkä niitä pystyy lainamaan myös koulusta.”*

30.8.2021

Vaikka kukaan haastatteluihin osallistuneista nuorista ei kokenut joutuneensa ikinä kärsimään eriarvoisuutta laitteiden puuttumisen vuoksi, tunnistavat he kuitenkin ongelman olemassaolon. DEQUAL-hanke julkaisi toukokuussa 2021 ensimmäisiin kyselytuloksiinsa pohjautuvan blogikirjoituksen. Kyselyyn osallistuneet 151 kappaletta 9.-luokkalaisia eivät kokeneet jäävänsä digitaalisen kehityksen ulkopuolelle laitteiden puuttumisen takia, eikä se ole heidän mielestään merkittävä este.

Tämä ei tarkoita, että mahdolliset epätasa-arvoisuudet laitteiden hankinnassa tulisi unohtaa, vaan että katse tulee kääntää myös muihin, vaikeammin määriteltäviin ongelmakohtiin.

## 4.2 Muut nuorten kokemat kipupisteet

### 4.2.1 Julkisten palveluiden vaikeaselkoisuus

Sosiaali- ja terveyspalveluita, virastojen sivuja ja muita julkisia palveluita käyttää omatoimisesti vain puolet haastatteluun osallistuneista. Muille ajanvaraukset ja muut tarpeelliset toimet hoituvat vielä vanhempien toimesta. Tämä korostuu erityisesti lukiolaisten parissa. Niille, jotka joutuvat aktiivisesti toimimaan julkisten palveluiden piirissä, ne näyttävät usein monimutkaisina ja vaikeaselkoisina.

*”Lomakkeen löytäminen ja sen hakemuksen avaaminen, se täyttäminen on aika vaikeaselkoista. Saattaa olla kysymyksiä, mihin ei osaa vastata. Tai että se on vähän sellainen tulkittavissa oleva kysymys, ei tavallaan oo oikeaa vastausta. Tosi haastava.”*

*”Hankala ku ei tiedä mihin soittaa, ja ne kysyy että onko asia kiireellinen, etkä sä tiedä onko se kiireellinen. Mikä on kiireellinen?”*

30.8.2021

Suurta päänvaivaa aiheuttavat sisällöt, jotka ovat lukijan näkökulmasta tulkinnanvaraisia. Jos nuorilla on taipumusta vähätellä ongelmiaan ja ajatella, että jollakin muulla menee aina huonommin tai asiat ovat kiireellisempiä, voi ”kiireellisen asian” määrittely jättäminen nuoren harteille estää lopulta yhteydenoton kokonaan.

Kun nuori hakee ensimmäisiä kertoja tukea tai ilmoittautuu työnhakijaksi, ei hänellä välttämättä ole mitään kosketuspintaa siihen, miten verkkopalveluissa tulisi toimia. Kun prosessia tai lomaketta ei ole avattu selkokielellisesti ja ymmärrettävästi, voi eteneminen tuntua mahdottomalta. Etenkin jo valmiiksi vaikeassa asemassa olevat nuoret, joiden voimavarat ovat vähissä ja joilla ei välttämättä ole toimivaa turvaverkostoa, lannistuvat usein.

*”Kaikkia lomakkeita ei välttämättä löydy sähköisenä, en tiedä mikä logiikka siinä on. Pitää skannata ja tulostaa ja allekirjoittaa. Onneksi on myös appeja jotka toimii kuten skannerit, mutta vaatii kauheasti. Neuroepätyypillisenä se on joskus tosi haastavaa.”*

*”Ja ylipäättään se, saavutettavuus palveluissa, nettisivujen väriskaalat, mainokset ja kaikki. Sellaset selkouutiset, selkopalvelut. Niitä tarvis ku Kelan ja työkkärin kans taistelee.”*

Epäselvät käytännöt ovat haastavia erityisesti niille nuorille, joilla on vaikeuksia esimerkiksi hahmottaa monimutkaisia kokonaisuuksia, pientä tekstiä tai heikkoja kontrasteja. Erilaiset liitteet ja lomakkeet aiheuttavat päänvaivaa ja vaikeuttavat verkkopalveluiden käyttöä.

*”Tuntuu että yleensä viestitään asiakkaalle nykyään eri väreillä ja symboleilla, niin virastoilla on tosi pientä prännttiä ja tosi sekavasti muotoiltu. Siitä puuttu se, mitä iPhone vaikka tekee hyvin, että jo pelkästään symboleista voi päätellä toiminnon tarkoituksen.”*

*”Jos nettisivua mainostaa, niin olis tärkeää että jaksaa itse käyttää, eikä olis pitkiä tekstejä. Lyhyet tekstit.”*

30.8.2021

Virkakielisyys ja pitkät tekstisisällöt ovat suurin ongelma, joita nuoret kohtaavat julkisia palveluita käyttäessään. Monet kartoitukseen haastatellut toimijat, kuten Verke, Diakin 3X10D-hanke ja opetus- ja kulttuuriministeriö nostivat esille palveluiden tekstisisällöt ja niiden vaikeuden. Nuorten kanssa tehdyt haastattelut vahvistavat tätä havaintoa. Vaikka selkokielistämiseen panostetaan jatkuvasti, on nuorten kuva palveluiden käyttämisestä yhä vaivalloinen ja jopa toiseuttava.

Virasto- ja virkakielen mielikuva elää niin vahvana, että jopa nuoret, jotka eivät vielä itse palveluita käytä, nostavat esille huolensa omasta valmiudestaan ymmärtää niitä. Palveluiden selkokielistämisen lisäksi tarvitaan myös aktiivista työtä sen eteen, että parannukset ja uudistukset tuodaan näkyväksi. Tämä voi auttaa murtamaan mielikuvaa asioinnin vaikeudesta ja madaltaa kynnystä tutustua palveluihin.

*”Aina on vähän pelko, että mitä jos laitan väärän liitteen tai väärän viestin, niin se on vähän pelottava. Että räjähtääkö kaikki käsiin.”*

Kaiken kaatuminen pieneen virheeseen suuren vaivannäön jälkeen on pelottava ajatus. Palveluiden suunnitteleminen sellaisiksi, että virheiden tekemisen riski on mahdollisimman pieni, vähentää henkistä kuormitusta.

#### 4.2.2 Palvelukokonaisuuksien hahmottaminen ja löydettävyys

*”Joo, vakuutushommat, muuttoilmoitushommat, sähkö sopimukset – nämä tuli ihan puskista. Kyllä ne tiesi että ne pitää hoitaa, mutta ei tajunnut että mitä kaikkea pitää hoitaa. Se kans tuli puskista, että sähköyhtiöitäkin voi kilpailuttaa! Ettei ota ensimmäistä mikä tulee vastaan.”*

Vaikka julkiset palvelut mietityttävät nuoria erityisen paljon, on heidän elämässään paljon muitakin monimutkaisia kokonaisuuksia, joita he eivät ole ennalta osanneet hahmottaa. Erityisesti omaan asuntoon juuri muuttaneet nuoret ovat yllättyneitä siitä, miten paljon itsenäistyminen on heiltä vaatinut. Vakuutuksien, liittymien ja sähkösopimuksien kilpailuttaminen, vuokravakuuden kerääminen ja erinäisten tukien hakeminen tulee osata aloittaa jo ajoissa, erityisesti jos taloudellista tukea ei ole olemassa.

30.8.2021

Ohjaamon kaltaiset tahot, jotka tarjoavat apua muun muassa palveluvyyhdeissä luovimiseen, ovat monille nuorille korvaamattomia. Toiset taas eivät ole tietoisia siitä, että heidän on mahdollista hakea apua tai neuvoja tilanteeseensa, tai ajattelevat avun kuuluvan ensisijaisesti niille, joiden ongelmat ovat vielä suurempia.

*”Selkeät on sivut, mutta tosi paljon asiaa. Saman kategorian alla voi olla viis pienempää kategoriaa, niin tietoa voi olla vaikea löytää. Mutta isot aiheet on helppoja löytää.”*

*”Oli kamala etsiä jotain päivystysnumeroa. Jos yrittää etsiä vaikka terveyskeskuksen numeroa, niin se oli jotenkin kamala. Ne on tosi huonot ne sivut. Se ymmärsi se sivu ihan väärin ja ohjasi ihan väärään paikkaan, ja ne oli sieltä kun soitti että no öö ei tämä ole yhtään oikea. Tää oli joku viisaudenhammaskeissi.”*

Digitaalisista palveluista löytyvän tiedon selkokieliisyyden lisäksi ongelmia tuottaa tiedon löydettävyys. Vaikka nuoret tietäisivät, minkä viraston tai muun tahon sivuilta tietoa löytyy, on sen vastausten löytäminen silti vaikeaa.

Diakin 3X10D -hanke on tunnistanut lukuisia ongelmia nuorille digitaalista tukea tarjoavien palveluiden löydettävydessä. Alanko ja Paananen (2020) avaavat hankkeeseen pohjautuvassa kirjoituksessaan sitä, miten ongelmat alkavat jo polkujen alkupäässä. Oikeiden hakusanojen löytäminen on vaikeaa, tiedon löytäminen tuntuu vaativan loputonta klikkailua ja usein linkit ovat myös rikki, eikä sivuja ole välttämättä päivitetty riittävän usein. Digitaalisen tuen polut ja verkkopalvelut vaativat huomattavaa yksinkertaistamista, jotta nuorilla olisi riittävä pääsy tarvitsemiinsa palveluihin.

#### 4.2.3 Nettikiusaaminen

*”Nyt se tapahtuu aika paljon somen välityksellä se kiusaaminen, mutta suurimmaksi se tapahtuu somessa. Oon miettinyt, että tietääkö lapset, mistä puhutaan – onko opetettu koulussa. Varsinkin ku koko ajan nuoremmille annetaan puhelin. Mun mielestä olis hyvä, että ala-asteella jo puhuttais asiasta ja opetettais lapsia.”*



30.8.2021

Nettikiusaamisesta puhutaan muussakin kuin koulunkäynnin yhteydessä: nuoret nostavat sen esille sekä digitaidoista, koulujen velvollisuuksista, digitalisaation uhista että tulevaisuudennäkymistä keskusteltaessa. Ilmiökartan<sup>10</sup> mukaan nettikiusaaminen on suorassa yhteydessä medialukutaitoon ja mediakäyttämiseen. Nuoret eivät kuitenkaan koe saaneensa yhtä hyviä työkaluja kiusaamisen kohtaamiseen kuin lähdekritiikkiin ja medialukutaitoon.

*”Kyllä se muuttuu ja nettikiusaaminen muuttaa muotoaan koko ajan, ei se oo pelkkää haukkumista, se voi olla mitä vaan. Se tieto on toki vanhaa, ja tosiaan muuttuu koko ajan eikä voi ennustaa.”*

*”Se on kans tosi rakenteellista se kiusaaminen, sitä pidetään normaalina asiana, esimerkiksi Tiktokissa näkee todella karseeta kielenkäyttöä ja tappouhkauksia, ja sitä pidetään normaalina asiana, mikä ei oo hyvä juttu.”*

Kiusaamisen ja häiriökommentoinnin normalisoituminen häiritsee monia nuoria. Erityisesti anonymiteetin tai nimimerkin takaa kommentointi tuntuu etäännyttävän kiusaajan siitä, mitä seurauksia hänen sanoillaan voi tosielämässä olla. Digitaalisen ympäristön ja kulttuurin muutos mahdollistavat myös jatkuvasti uusia, luovia tapoja paitsi ilmaista itseään, myös löytää erilaisia väyliä ja tapoja kiusaamiselle.

#### 4.2.4 Vuorovaikutuksen muutokset

*”Sukulaistyttö oli addiktoitunut telkkariin ja muuta, sille laitettiin vaan aina telkkari päälle ja se lapsi vaan tuijottaa sitä, niin sille ei tuu koskaan tuu tylsää niin sille ei koskaan kehity luovuutta eikä sosiaalisia taitoja. Hän on vaan siinä omassa maailmassaan.”*

---

<sup>10</sup> Ilmiökartta 2021

30.8.2021

*”Vanhusten neuvomisesta tuli mieleen ääripäässä lapset ja niiden kasvatusta, koulunkäynti vaan digitalisoituu enemmän, se vaan tukee sitä lasten koukuttumista siihen digitaalisuuteen.”*

Digitalisaation vaikutus sosiaaliseen kanssakäymiseen nostattaa runsaasti ristiriitaisia mielipiteitä. Tämä on yhteydessä myös nettikiusaamiseen ja häiriköintiin. Toisaalta digitaalisuus nähdään mahdollistajana, mutta moni nuori kokee huolta siitä, mitä tapahtuu erityisesti heitä nuoremmille sukupolville.

Sosiaalisten taitojen kehittyminen ja lasten laiteriippuvuudet huolestuttavat erityisesti työelämän ja koulutuksen ulkopuolella olevia nuoria.

*”Ihmiset ei kommunikoi toistensa kanssa kunnolla, ja jos ollaan yhdessä niin sitten ollaan vaan puhelimessa. Se tuhoaa sitä kommunikointia.”*

*”Pelottaa kyllä sekin mitä luovuudelle, mitä tapahtuu musiikille, taiteelle.”*

Vuorovaikutuksen muutokset nostetaan esille uhkana, mutta siinä nähdään myös monia positiivisia puolia. Toisaalta nähtiin, että älylaitteiden käyttö on uhkana luovuudelle, joka vaatii ajoittaista tylsistymistä ja pohdiskelua jatkuvan stimulaation sijaan. Toisaalta taas internet tarjoaa ennennäkemättömän alustan jakaa omia taitojaan ja luovuutensa tuloksia, jopa kehittää uudenlaisia taiteen muotoja.

#### 4.2.5 Tekniset haasteet ja rajoitteet

Nuorten digitaalisen maailman haasteiksi listataan usein myös teknisiä haasteita ja rajoitteita, jotka liittyvät tapoihin toimia tietynlaisissa digitaalisissa ympäristöissä. Yleisimpiin haasteisiin kuuluvat muun muassa liitetiedostojen käsittely, tiedostojen muuntaminen muodosta toiseen ja erilaisten paperiliitteiden skannaus digitaaliseen muotoon.

Nämä taidot eivät enää kuulu siihen jokapäiväiseen verkkoympäristöön, missä nuoret tottuvat viettämään aikaansa. Jotkut oppivat niiden käyttöä kouluissa, mutta toisilta nämä



30.8.2021

vanhempien diginkäyttäjien näkökulmasta perustaidoiksi luettavat asiat jäävät kokonaan oppimatta. Tämä saattaa johtaa haasteisiin esimerkiksi korkeakouluissa, missä tehtävien palautus on yhä usein liitetiedostojen muodossa, tai julkisten verkkopalveluiden käytössä, jotka vaativat useita liitteitä.

Vaikka tässä kartoituksessa nuoret eivät kokeneet kohdanneensa puutteita siinä, että heidän käytössään ei olisi ollut riittäviä laitteita, on ongelma silti olemassa. Tämä on selvinnyt mm. XAMK:in Digiaktorit -hankkeessa, joka kehittää nuorten digiosaamista koulutus- ja työllistymisvalmiuksia vahvistaen.



30.8.2021

## 5 Digitalisaation mahdollisuuksia

### 5.1 Ihmisten tapaaminen ja kansainvälisyys

Nuoret näkevät digitalisaatiossa mahdollisuuksia erityisesti sosiaaliselle kanssakäymiselle.

*”Pystyy löytämään ympäri maailmaa uusia ihmisiä, tai vaikka Tinderistä. Jos haluaa ulkomailla nähdä paikkoja, niin sieltä löytää helposti. Ja jos pelaa, niin netissä voi pelata muiden kans.”*

*”Jos saat kavereita jostain netistä, niin opit myös toisesta kulttuurista. Voit tavallaan merkeilla, että mitkä asiat on eri tavalla eri maissa ja voi kehittää omaa kielitaitoa ja muita kieliä.”*

Ajan viettäminen verkossa on sekä uhka että mahdollisuus: jotkut näkevät sen muuttavan tai vähentävän heidän tapaansa olla kasvokkain läheistensä kanssa. Erityisesti muihin kulttuureihin tutustuminen ja oman elinpiirin laajentaminen ovat positiivisten puolien kärjessä.

*”Jos asuu yhdellä paikkakunnalla elämänsä, niin ihmiset on tuttuja kaikki. Mutta Tinderistä voi löytää mistä vaan ketä vaan. Ja korona-aikana kans: jos et tapaa ihmisiä netissä, niin missä sitten? Festarit ja kaikki on peruttu. Ihmisten tapaaminen on tärkeää.”*

Digitaalinen vuorovaikutus ja sen tärkeys on korostunut pandemia-aikana, kun ystävien ja muiden ihmisten kohtaaminen on ollut vähäistä. Myös matkustaminen on käytännössä jäänyt pois kokonaan, minkä nuoret ovat ratkaisseet seuraamalla globaaleja tapahtumia verkon ja sosiaalisen median välityksellä. Erityisesti Instagramista, TikTokista ja Twitteristä saadaan tietoa kansainvälisistä tapahtumista.

*”Joo, mun mielestä somesta saa elinikäisiäkin ystäviä. Et ei se, että nuori on 24/7 puhelimella tai somepalstalla tai muuta, niin ei se meinaa että se syrjäytyis, vaan että se löytää niitä omanlaisia ihmisiä. Mitä ei välttämättä sitten muualta löytäis.”*

30.8.2021

Tapa puhua nuorista jollain tavalla digitaalisen kommunikaation uhreina, ja jotain olennaista sen myötä menettäneinä, kuumentaa tunteita. Vaikka vuorovaikutuksen muodot muuttuvat, kokevat monet nuoret voivansa saavuttaa niiden kautta aivan yhtä merkityksellisiä ihmissuhteita kuin vaikkapa koulun tai lähipiirin kautta.

*”Ei siitäkään ongelmana niin puhuta, mut pelaaminen. Puhutaan että tää on huono, älkää kokeilko, mutta itellä opetti kommunikoimaan ja kehitti englannin kieltä jo nuorena iässä. Tuntuu että olis muita edellä tälläkin hetkellä, osaa käyttää kieltä oikeassa elämässä.”*

Netissä tapahtuva pelaaminen ja sosiaalisen median käyttö vaatii nuorilta myös entistä enemmän kielitaitoja. Discord-palvelussa keskustellaan englanniksi nuorten kanssa, jotka tulevat eri puolilta maailmaa. Kansainvälisten somevaikuttajien seuraaminen ja heidän sisältönsä kommentointi vaatii myös kykyä kommunikoida englannin kielellä.

*”Nettideittailu nähdään vähä sellaisena häpeällisenä, ei-toivottuna, että olis jotenkin coolimpaa tavata oikeassa elämässä. Mutta positiivinen puoli on se, että löydetään oikeasti ihmisiä sieltä nettideittailun maailmasta.”*

Netistä haetaan paitsi ystävyyttä ja yhteenkuuluvuuden tunnetta, myös mahdollisia kumppaneita. Vaikka Tinder on murtautunut monia nettideittailun tabuja, kokevat jotkut yhä vaikeaksi kertoa löytäneensä kumppanin netin välityksellä. Vahvimmin nettideittailun mahdollista noloutta nostivat esille varttuneimmat haastatelluista nuorista. Valtaosalle tämä ei kuitenkaan ole sen ihmeellisempää, kuin kumppanin löytyminen baarista tai harrastusten kautta.

30.8.2021

## 5.2 Arjen helpottaminen

*”Joo ja mun ystäväpiirissä on puhuttu että onko järkeä tilata Woltista. Mun mielestä se on mahdollisuus. Varsinkin jos kaupassa käynti ei ole helppoa, niin se on erittäin hyvä lisä siihen. Ne asiat mitkä on joskus ollu itsestäänselviä, nii ne ei sitä ole.”*

Kun puhutaan ”turhista” tuotteista ja palveluista, katsotaan asiaa usein hyvin rajatusta näkökulmasta. Esimerkiksi ihmisille, jotka liikkuvat pyörätuolilla tai joiden on syystä tai toisesta vaikea poistua asunnostaan, kauppakassi- ja lähettipalvelut saattavat parantaa elämänlaatua huomattavasti. Sama pätee liikkumispalveluihin, kuten taksien helppoon tilattavuuteen esimerkiksi toimivan sovelluksen kautta.

*”Toinen käänöpuoli (terapian tietovuototapaukselle), niin paljon terapiaa on etänä. Tietyissä terapiasuuntauksissa on se että pitää olla läsnä, mutta tällä tavalla se voi olla saavutettavampi, kun voi tehdä sitä kotoa. Että se ei olisi eliitin mahdollisuus parantaa toimintakykyä. Turvallisella yhteydellä jne. Toki vaatii tietysti sen, että on joku älylaite ja internetyhteys.”*

Myös terapian saavutettavuus on nuorten näkökulmasta kasvanut etäyhteyksien myötä. Osa heistä on ollut yhteydessä joko koulupsykologisiin tai koulun ulkopuoliseen terapiaan koronapandemian aikana, ja etänä toteutettu vastaanotto tuntui pääosin onnistuneelta.

30.8.2021

## 6 Nuorten tavoittaminen

### 6.1 Miten tietoa hankitaan?

*”Mulla saattaa käydä niin, että saan jostain asiasta selville somen kautta ja jos oon kiinnostunut somen kautta, niin etsin netistä sit sivuston mistä sitä etsin, esim. just Yle.”*

*”Instassa mulle tulee tosi paljon kaikkea poliittisia tai humanistisia asioita, mutta niitäkään ei niin vaan uskota. Että jos on joku tietty aihe, niin yritän katsoa tietyistä lähteistä että pitääkö ne paikkansa, mikä tää juttu on.”*

Valtaosa nuorista saa tietoa kotimaan ja maailman tapahtumista sosiaalisen median kautta. Erityisesti Instagram toimii väylänä tiedon vastaanottamiselle ja jakamiselle nuorten taustamuuttujista huolimatta. Myös Twitterin kautta seurataan ajankohtaisia asioita ja ilmiöitä. Instagramista saatu tieto liittyy usein tiettyyn tahoon, jota nuori itse seuraa, tai tulee vastaan ystävien jakamana. Twitterissä tieto ei ole yhtä henkilöitynyttä, vaan sitä seurataan teemojen ja asiasanojen kautta.

Miltei poikkeuksetta nuoret kuitenkin ilmoittavat, että tarkistavat sosiaalisen median kautta saamansa tiedon myös muista lähteistä, kuten uutissivustoilta. Mediakriittisyys näyttäytyy vahvana käytäntönä nuorten arjessa.

*”Mulla on aika iso luotto Hesariin ja sen neutraaliin uutisointiin, ja somen kautta tulee puolin ja toisin eri mielipidettä. Hesariin mä yleensä silleen luotan. Ja ehkä Yle kans.”*

*”Yksityiset ihmiset julkaisee omia mielipiteitään tai postauksia, niin oon huomannut että siellä tulee enemmän sitä konkreettista tietoa asioista, kuin mitä uutistoimistot sanoo. Niin saa sellaisia paljon ”niinkun ne on” -kommentteja, että siksi tykkään kans lukea niitä. Että tavallaan ymmärtää enemmän asioista.”*

30.8.2021

Nuoret luottavat erityisesti Yleen ja Helsingin Sanomiin objektiivisten uutisten toimittajina. Sosiaalisen median etuna kuitenkin nähdään se, että se tuottaa suodattamatonta tietoa ruohonjuuritasolta. Tieto leviää nopeasti, sitä on vaikeaa sensuroida ja eri näkökulmia on helppo löytää.

*”Mä luotan kans siihen, että mun läheiset lukee uutisia.”*

Kaikki eivät kuitenkaan seuraa uutissivustoja tai aktiivisesti pyri hakemaan tietoa tapahtumista somen kautta, vaan luottavat saavansa tarvitsemansa tiedon lähipiirinsä, kuten ystävien tai perheen kautta.

*”Mä ainaki seuraan tuttavია, sit seuraan julkkiksia ja lempiartisteja ja tällasia. Sit myös tällasia meemitilejä.”*

*”Mä seuraan sellasia kans tilejä, jotka ajaa jotain tiettyä asiaa, jotain ihmisoikeuksiin liittyviä, jotka tiettyä aatetta ajaa.”*

Nuoret kertovat seuraavansa ystäviensä ja tuttaviansa lisäksi erinäisiä järjestöjä, ihmisoikeusaktivisteja, liikkeitä kuten Black Lives Matter, meemitilejä, lempiartistejaan sekä tietyissä yhteyksissä myös somevaikuttajia. Somevaikuttajien ja artistien seuraaminen tapahtuu erityisesti Instagramissa, mutta osin myös TikTokissa, Facebookissa ja rajatusti myös YouTubessa. Ihmisoikeusliikkeet ja niiden edustajien seuraaminen keskittyvät Instagramin puolelle, samoin meemitilit.

## 6.2 Millainen viesti tavoittaa?

*”Instagram ainakin omasta näkökulmasta. Humoristinen ote, joka ei ole paasavaa. Tiktokissa en tiedä toimisiko, mutta Instassa näkyvillä oleminen. Jos on jotain ajankohtaisia asioita, niin videotutoriaali ja näin täytät jotain juttua ja lähetät sen näin. Jos et tiedä miten tämä tehdään, niin ota yhteyttä. Sellainen matala kynnyks lähestyä. Monesti jos pitäis soittaa Kelaan, niin ennemmin täytän väärin ja toivon että se on oikein ku soitan sinne.”*





30.8.2021

*”Ehdottomasti varmaan Instagram, koska se on tehnyt mielenkiintoisesti niin että sieltä tulee jatkuvasti mainoksia. Klikkaan kans mainoksia aina Instan kautta.”*

Varmin väylä tavoittaa nuoret heidän oman arvionsa mukaan on Instagram. Sitä käyttävät nuoret taustamuuttujista riippumatta, ja sen merkitys nuorten elämässä on tiedonhankinnan kannalta suuri. Myös maksetut sisällöt ja mainokset sopivat luontevammin Instagramin käyttöympäristöön.

*”Netissä uutiskanavilla vois vaikka mainostaa ja telkarissa kans, että löydät enemmän tietoa. Ja somessa kohdistais vähä vanhempain henkilöihin, Facebookissa vanhemmat käyttää enemmän. Nuoriin sit taas Instassa.”*

Monikanavainen lähestymistapa on tarpeen, jotta nuoret tavoitetaan heidän ehdoillaan ja heille merkityksellisellä viestillä. Julkiset palvelut tai tukea tarjoavat tahot ovat tähän mennessä tavoittaneet nuoria somen kautta vain hyvin rajallisesti. Poliisin Twitter on joidenkin nuorien seurannassa, ja TikTokissa vaikuttava nettipoliisi Daniel Kalejaiye on monille tuttu. Sen sijaan esimerkiksi Veron palkittu someviestintä on tuttua vain kahdelle selvitykseen osallistuneista nuorista.

*”Ei ainakaan sähköpostilla. Mutta ehkä eniten somen kautta tavoittaa. Tai kampanjat ja tälläset, jos liittyy vaikka palkintoja ja tollasia. Se vois kiinnittää huomiota.”*

*”Joo, tuli kampanjasta mieleen – joku sähköryitys myi jotain, ja huomasiin Facessa kampanjan että ne on laittaneet kuvan tuulimyllystä ja sano että ”tägää kaverisi, jos hän ei vastaa ajoissa niin hän on velkaa sulle tuulimyllyn” ja se on nostanut sen pinnalle.”*

*”Mieleenpainuvuus, pitää jäädä mieleen. Joku samaistuttavuus ja huumorielementti. Nuo tulee ainakin mieleen. Ja että ehkä vois tehdä jonkun hauskan jutun nuorille, jonkun pelin tai jonku challengen kautta tai joku.”*



30.8.2021

*”Varmaan se just, että se on erillinen sovellus tai tietyssä sovelluksessa. Yrittää levittää sitä asiaa ympäri. Jos vaikka instaan laittaa postaukseen ja ihmiset jakaa sitä ja se leviää eteenpäin. Se pitää olla sisältö kannustava, että sen pitää sisältyä sellainen kannustava ja rohkaiseva se viesti siihen.”*

Viestinnän tulee erottua massasta, olla samaistuttavaa ja hauskaa. Parhaimmillaan se myös rohkaisee nuoria osallistumaan ja madaltaa kynnyistä heidän ja lähestyttävän tahon välillä. Useimmat nuorista toivovat, että he löytäisivät tarvitsemansa palvelut esimerkiksi sosiaalisen median kautta jo ennen kuin he tajuaavat niitä tarvitsevansa. Tässä on kenties suurin puute nuoriin kohdistuvassa someviestinnässä: tietoisuus tuesta ja palveluista on heikkoa, ellei niitä ole joutunut käyttämään jo aiemmin.

*”Katsoo mikä on pinnalla just somessa. Sitä kautta lähestyy.”*

*”Jos pitäs nuorisoon kohdistaa, niin sillä tavalla että nuoren ihmisen pitää tehdä designit. Näyttää hupsulta jos joku vanha tyyppi tehnyt, ja on vanhat meemit siellä. Pitäs olla nuori henkilö joka on tehnyt sen designin. Pitää olla jotain ajankohtaista.”*

*”Joo, ja se on oikeasti vaativa tehtävä! Pitää tuntea se platform, esimerkiksi vanhempia ihmisiä näkee tiktokissa ja ajattelee että vähän fake.”*

Viestin sisällön lisäksi tärkeää on se, millä tavalla se välitetään. Se, mikä aihe on ajankohtainen tai hauska, vaihtelee valtavan nopeasti. Jos nuorten välittömästi todellisuudesta irrallaan oleva henkilö pyrkii tekemään nuorille samaistuttavia sisältöjä, voivat tulokset herättää jopa myötähäpeää. On tärkeää tuoda jo suunnitteluvaiheessa mukaan henkilöitä, jotka edustavat haluttua kohderyhmää tai tuntevat sen erityisen hyvin, ja suunnitella viesti yhdessä heidän kanssaan. Millenniaaleille tutut meemit eivät herätä juurikaan vastakaikua alle kaksikymppisissä nuorissa.

*”Varmaan joku vaikuttaja ja julkkis joka on kokenut sitä, että pystyis antaan vertaistukea ja se on sille olennainen kokemus ja olennainen asia, että pystyy aidosti puhumaan siitä ja mainostamaan sitä.”*



30.8.2021

Jos vaikuttajaviestintää ja julkisuuden henkilöitä hyödynnetään, kokevat nuoret parhaaksi lähestymistavaksi sen, että nämä kertovat omista kokemuksistaan aidolla ja samaistuttavalla tavalla. Erikseen luodut sisällöt, jotka eivät sovi vaikuttajan omaan brändiin tai elämäkokemuksiin, eivät herätä yhtä suurta vastakaikua.

*”Vois olla myös tällasia, että iso on isommasta kokonaisuudesta kyse, niin olis joku juttusarja jotain lyhyitä videoita vaikka storiesissa ja tällasia. Niitä paljon katsotaan.”*

Videomuodossa olevat, helposti lähestyttävät ohjeet ja juttusarjat ovat formaatteja, joissa nuoret kertovat mieluusti katsovansa. Myös kuvaviestintä löytää yleisönsä helpommin, kuin pelkät jaettavat tekstit tai artikkelit.

*”Jos ei olis kavereita (joilta saada tietoa), niin olis vähän hankalaa. Mutta en halua, että valtio pommittaa mua Instagramissa.”*

Somen kautta saatava tieto ei kuitenkaan herätä varauksetonta intoa kaikissa nuorissa. Erityisesti työelämän ja koulutuksen ulkopuolella olevat nuoret ovat epäileväisiä sen suhteen, mitä esimerkiksi julkisella sektorilla on heille sosiaalisen median kautta tarjota. Heidän tietoisuutensa palveluverkostosta on kuitenkin esimerkiksi lukiolaisnuoria suurempaa, ja heidän toiveensa keskittyvän tiedon jakamisen sijaan vahvasti palveluiden helpottamiseen ja yksinkertaistamiseen.

*”Jos käyttää pelkkää somea, niin jos tulee vaan huonoja uutisia niin voi tulla rasittavaksi ja raskaaksi mielenterveydelle.”*

*”Joskus haluaa paeta tästä tilata someen, vois niitä olla ehkä vähän enemmän ku tällä hetkellä mutta haluaa pitää sen myös kevyenä.”*

Monissa nuorten ryhmissä käydään kuitenkin keskustelua siitä, millainen tieto ylipäättään sopii heidän someympäristöönsä. Vaikka tietoa haetaan eri kanavista aktiivisesti, koetaan sen määrä joskus silti turhan raskaaksi. Huvitusta ja ajanviettoa etsitään erityisesti Tiktokista, johon sopivat kevyemmät sisällöt, kun taas Instagramin kautta tutustutaan myös vakavampiin aiheisiin.





30.8.2021

Tietoa jakaessa on siis ymmärrettävä paitsi se, missä kanavassa viestintää kannattaa tehdä, myös se, millaista sisältöä nuoret missäkin odottavat saavansa. Äärimmäisen tärkeää on myös muistaa, että kaikkia nuoria ei välttämättä tavoiteta sosiaalisen median kautta lainkaan.



30.8.2021

## 7 Yhteenveto

### 7.1 Nuorten kokemat kipupisteet digitaalisissa palveluissa

Digitaalisten palveluiden käyttöön liittyvät kipupisteet keskittyvät niiden löydettävyyteen, ymmärrettävyyteen ja käytettävyyteen. Myös kynnys ottaa yhteyttä palvelua tarjoavaan tahoon voi olla korkea, jos nuori ei tiedä miten toimia tai tuntee, että hän ei osaa kommunikoida häneltä odotetulla tavalla. Tahot, jotka auttavat luovimaan palveluviidakossa, eivät välttämättä ole tuttuja ennestään. Tällöin lähipiirin tuen tärkeys korostuu. Kaikille lähipiirin tukea ei kuitenkaan ole tarjolla. Nuoret kokevat, että koulutuksen tulisi antaa paremmat eväät paitsi ymmärtää tarjolla olevia palveluita, myös kohdata muita digitaalisen maailman haasteita, kuten nettikiusaamista.

**Viisi keskeistä raportista erityisesti esiin nousevaa haastetta siis ovat:**

1. Palveluita ei tunneta eikä niiden luokse löydetä
2. Jos palvelut eivät ole selkeitä ja laadukkaita, nuoret eivät välttämättä ymmärrä miten heidän tulee toimia
3. Kynnys olla yhteydessä tukea tarjoaviin tahoihin ja palveluntarjoajiin voi olla korkea
4. Nuoret eivät koe saavansa riittävästi työkaluja tärkeisiin elämänmuutoksiin ja arjen pulmien kohtaamiseen opinnoistaan
5. Epäasiallinen käytös, kiusaaminen ja nettiriippuvuudet huolestuttavat erityisesti nuorempien sisarusten tai lähipiirin suhteen

### 7.2 Yhteenveto tarpeista ja toimintaehdotuksista

Digituen vuonna 2020 tekemässä Yritysten ja yhteisöjen digiosaaminen -kartoituksessa todetaan, että kukaan ei kaipaa lähtökohtaisesti lisää tukea, vaan sujuvuutta asioiden hoitamiseen. Vaikka sama pätee osin myös nuorten kohdalla, on tuen tarve myös olemassa. Se kohdistuu erityisesti koulusta ja opinnoista saataviin digitaitoihin ja siihen, millaiset eväät nuoret saavat arkielämän kipukohtien kohtaamiseen ja tärkeisiin elämänmuutoksiin.

30.8.2021

## Seitsemän raportissa tunnistettua tarvetta ja toimintaehdotusta ovat:

1. Digituen ja -taitojen määrittelyminen
  - Nuorille tarjottavaa digitukea määriteltäessä tulee ymmärtää, mihin taitoihin ja tarkoituksiin tukea tarvitaan. Tuen tarjoamisen tulee tapahtua nuorten ehdoilla.
2. Digituen laatu
  - Nuorten tuen tarve ei keskity laitteiden käyttämisen ongelmiin, vaan palvelukokonaisuuksissa navigoimiseen ja elämänvaiheisiin liittyviin tapahtumiin. Palveluohjaus on tuotava helpommin nuorten saataville ja tietoisuuteen.
  - Palvelupolkujen sirpaleisuus on yleinen ongelma. Nuorille suunnattujen palvelupolkujen tulee olla selkeitä ja suoria.
3. Yhdenvertaisuus digitaitojen oppimisessa
  - Nuorille tulee tarjota tasavertaiset mahdollisuudet oppia kriittisimmät taidot digitalisoituvassa yhteiskunnassa toimimiseksi.
4. Nuorten osallistaminen
  - Nuoria tulee osallistaa jatkuvasti digitaalisten palvelujen kehityksessä. Tämä pätee sekä palveluiden käytettävyyteen että niiden sisältöihin. Nuorten oman äänen tulee kuulua myös viestintäkampanjoissa.
5. Palveluiden laatu
  - Palveluiden laadussa tulee kiinnittää huomiota ymmärrettävyyteen. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi selkokieliisyyttä, tiiviitä tekstejä ja visuaalisia elementtejä.
  - Tällä hetkellä nuorille tärkeitä asioita digitaalisissa palveluissa ovat:
    - helposti ymmärrettävät, tiiviit sisällöt
    - käyttöliittymän intuitiivisuus ja helppokäyttöisyys
    - tiedon löytyminen vaivattomasti
    - selkeät toimintaohjeet



30.8.2021

## 6. Viestintä ja nuorten tavoittaminen

- Nuorten tavoittaminen vaatii monikanavaista digitaalista viestintää ja yhteistyötä nuorten kanssa työskentelevien tahojen kanssa.

## 7. Yhteistyön tiivistäminen

- Julkishallinnon ja virastojen tulee tehdä entistä parempaa yhteistyötä paitsi nuorten kanssa työskentelevien tahojen, myös esimerkiksi opetus- ja kulttuuriministeriön ja tutkimushankkeiden kanssa.



30.8.2021

## Lähteitä

**Alanko, Reetta; Paananen, Reija (2020):** Nuoret kaipaavat digitaalisiin tukipalveluihin suoria polkuja ja käyttäjälähtöistä kehittämistä

(<https://dialogi.diak.fi/2020/04/16/nuoret-kaipaavat-digitaalisiin-tukipalveluihin-suoria-polkuja-ja-kayttajalahtoista-kehittamista/>)

**Berg, Päivi; Myllyniemi, Sami (2018):** Nuorisobarometri 2020 – Palvelu pelaa!

(<https://tietoanuorista.fi/wp-content/uploads/2021/03/nuorisobarometri-2020-web.pdf>)

**Diak:** 3X10D -hanke (<https://www.diak.fi/2020/05/26/uusi-digitaalinen-palvelualusta-yhdistaa-nuorten-tuen-tarpeet-ja-tukipalvelut/>)

**Digi- ja väestötietovirasto (2020):** Digitaitokartoitus (<https://dvv.fi/-/suomalaisten-digitaidot-ovat-suurimmaksi-osaksi-hyvalla-tasolla>)

**Itä-Suomen yliopisto, Juvenia:** Luokkaistuva digiyhteiskunta: Nuorten eriarvoistuvat elämät sosioteknologisissa imperatiiveissa ja kuvitelmissa – DEQUAL-hanke

(<https://blogs.uef.fi/dequal/>)

**Kaarakainen, Meri-Tuulia (2019):** *Education and inequality in digital opportunities: differences in digital engagement among Finnish lower and upper secondary school students*

(<https://www.utupub.fi/bitstream/handle/10024/148433/diss2019Kaarakainen.pdf?sequence=1&isAllowed=y>)

**Kaupunkimedia Aamuset (2019):** Väitös: Eriytyvät digitaaliset valmiudet eriarvoistavat nuorten mahdollisuuksia informaatioyhteiskunnassa

(<https://aamuset.fi/artikkeli/4781307/Vaitos+Eriytyvat+digitaaliset+valmiudet+eriarvoistavat+nuorten+mahdollisuuksia+informaatioyhteiskunnassa>)





30.8.2021

**Opetushallitus ja Kansallinen audiovisuaalinen arkisto:** Uudet lukutaidot - kehittämishanke (<https://uudetlukutaidot.fi/>)

**Opetushallitus (2019):** Osaaminen 2035: Osaamisen ennakointifoorumin ensimmäisiä ennakointituloksia  
([https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/osaaminen\\_2035.pdf](https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/osaaminen_2035.pdf))

**Tiedeneuvonnan kehittämishanke Sofi (2021):** Ilmiökartta: Digitaalisen median vaikutukset lapsiin, nuoriin ja ikäihmisiin ([https://acadsci.fi/sofi/ilmiokartta\\_raportti/](https://acadsci.fi/sofi/ilmiokartta_raportti/))

**Verke (2019):** Mitä nuorisotyön pitäisi tietää? Havaintoja teknologisoituvasta maailmasta  
(<https://www.verke.org/julkaisut/mita-nuorisotyon-tulisi-tietaa/>)

**Viljanen, Virva (2018):** Lasten ja nuorten osallisuus digimaailmassa ja digituki  
([https://vm.fi/documents/10623/11236641/Ak+3\\_14.11.2018\\_Neuvottelukunnan+puheenvuorot+ministeri+Vehvil%C3%A4iselle.pdf/3445bd84-81ee-7c94-8288-f844142bcfac/Ak+3\\_14.11.2018\\_Neuvottelukunnan+puheenvuorot+ministeri+Vehvil%C3%A4iselle.pdf.pdf](https://vm.fi/documents/10623/11236641/Ak+3_14.11.2018_Neuvottelukunnan+puheenvuorot+ministeri+Vehvil%C3%A4iselle.pdf/3445bd84-81ee-7c94-8288-f844142bcfac/Ak+3_14.11.2018_Neuvottelukunnan+puheenvuorot+ministeri+Vehvil%C3%A4iselle.pdf.pdf))

**XAMK:** Digiaktorit -hanke (<https://www.xamk.fi/tutkimus-ja-kehitys/digiaktorit/>)





30.8.2021

## Kiitos seuraaville tahoille



Luokkaistuva digiyhteiskunta: Nuorten eriarvoistuvat elämät sosioteknologisissa imperatiiveissa ja kuvitelmissa

Rusetti ry

