

Käyttöasteseloste

Palvelukuvaus

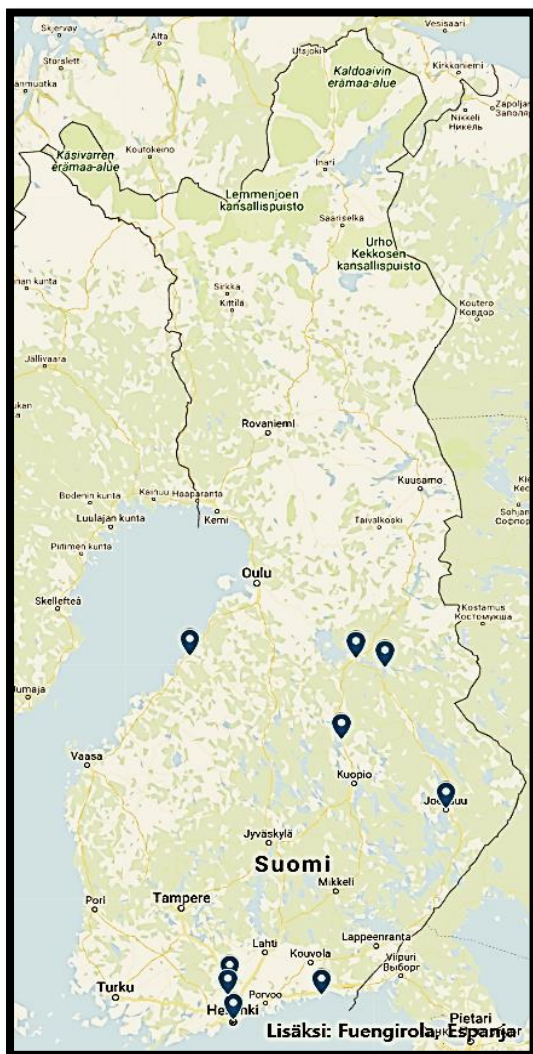
NettiSaapas on vuodesta 2011 toiminut, nuorille alle 30 -vuotiaille suunnattu verkkopalvelu, joka pohjautuu koulutettujen täysi-ikäisten vapaaehtoisten ja seurakuntien erityisnuorisotyönohjaajien yhteistyössä tekemään etsivään verkkonuorisotyöhön. Palveluoperaatio Saapas on osa Suomen evankelis-luterilaisen kirkon nuorisotyötä. Nuori kirkko ry koordinoi Saappaan toimintaa valtakunnallisesti.

NettiSaapas -toimintaa on tällä hetkellä Kotkassa, Joensuussa, Hyvinkäällä, Kalajoella, Kajaanissa, Nurmijärvellä, Helsingissä, Lapinlahdella, Sotkamossa ja Fuengirolassa, jotka kaikki toimivat itsenäisesti, mutta yhteistyössä samoilla verkkoalustoilla. Ryhmät organisoivat itsenäisesti päivystysajankohdat (noin 2 tuntia kerrallaan) jolloin he kokoontuvat. Ryhmien toimintatavat ja periaatteet ovat kuitenkin yhteneväiset ja ne viestivät toistensa kanssa tilastoimalla päivystysvuorojensa kohtaamiset, sekä jättämällä vinkejä ja viestiä seuraaville päivystäjille.

Kohderyhmä

Kohderymänä on alle 30 -vuotiaat nuoret, jotka viettävät aikaansa muualla kuin järjestetyn nuorisotoiminnan parissa. Painopisteenä on alle 18-vuotiaat nuoret. Koska NettiSaapas -toiminta on verkossa kuuluvat kohderyhmään periaatteessa kaikki suomalaiset nuoret. Toimintaraporteista käy ilmi, että kommentointia on tehty myös ruotsiksi ja englanniksi, suomen kielen lisäksi.

Erityisenä kohderymänä toivotaan tavoitettavan nuoria, joiden elämänhallinnassa on hankaluuksia tai jokin akuutti hätätilanne. Koska palvelu toteutetaan myös vapaaehtoisten täysi-ikäisten nuorten voimin, muodostuu heistä myös oma kohderyhmänsä. Vapaaehtoisena toimimiselle ei ole yläikärajaa ja eri ikäryhmien edustajat tuovat palvelulle lisäarvoa omalla elämäkokemuksellaan iästä riippumatta.

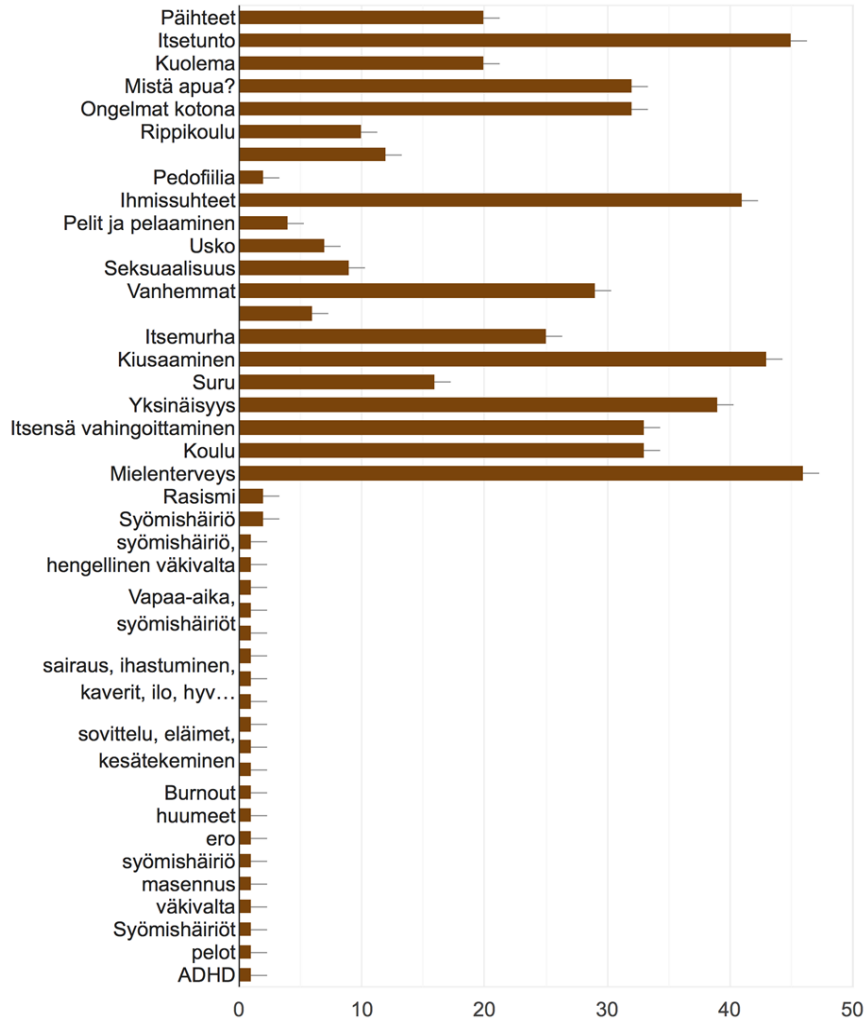


Kuva 1: NettiSaapas -toiminnan paikkakunnat 2019



Keskusteluaiheet nuorten kanssa

62 vastausta



Kuva 2: Saapas päivystysraportoinnin tilastoa 2018

Toiminnan tarkoitus: Nuorten kohtaaminen verkossa

Tarkoituksena on kohdata nuoria siellä missä nuoret jo valmiiksi viettävät aikaansa verkossa. Tällä hetkellä nuoria kohdataan neljällä verkkoalustalla: Instagram, Suomi24, YouTube ja Tukinet. Se millä keinoin nuoria kohdataan ja palvellaan verkossa, riippuu siitä millä verkkoalustalla toimitaan. Periaatteet toimintaan on kuitenkin samat. Tavoitteena on tarjota aikuisen tukea ja apua nuoria askarruttaviin kysymyksiin ja osoittamalla välittämistä, ehkäistä ulkopuolisuuden tunnetta.

Kohtaamisessa ei ole tarkoitus antaa suoria ohjeita ja neuvoja, vaan tuoda uusi näkökulma nuoren tilanteeseen ja kertoa mahdollisuuksista hakea apua tarvittaessa, sekä kertoa mistä apua voisi hakea. Kohtaamisissa käytetään asiallista arkikieltä ja "neutraaleja ilmaisuja" väärinymmärrysten välttämiseksi, ohjaavassa ja kannustavassa hengessä. Kommentoitaessa aina vähintään kaksi henkilöä tarkistaa tekstin ennen julkaisua ja kaikissa teksteissä on näkyvillä vastaajan nimi/nimet ja paikkakunta. Väärinkäytösten välttämiseksi palvelutunnukset verkkopalveluihin ovat vain päivityksiä ohjaavilla henkilöillä ja toiminta tapahtuu aina kokoontumalla konkreettisesti päivystysvuoroissa samaan tilaan.

Päivityksiä on pidetty klo 10-21 välillä, mutta pääsääntöisesti iltaisin klo 18-21 välillä.

Huomioita: Laskennallisesti yhdessä päivystysvuorossa kontakteja nuoriin on tullut yhden päivystysvuoron aikana noin 20, joka sisältää toiminnan kaikilla verkkoalustoilla, sekä sisältää niin kevytosallistumista (tykkäykset, seuraamiset), että kommentoinnit ja chat -kohtaamiset nuorten kanssa. Kohtaamisten määrä on suoraan verrannollinen vapaaehtoisten määrään ja käytettyihin päivystystunteihin. Toimintaa voidaan tehostaa palvelun näkyvyyttä nostamalla, jolloin nuoret löytävät palvelun pariin helpommin, tehostamalla etsivää työtä verkossa, jolloin kohdattavat nuoret löytyvät tietomassasta helpommin (etsintärobotiikka? aineiston "esikarsinta" tai etsinnän kohdentaminen paremmin aineistoon).



Palvelun saavutettavuus ja sen edistäminen

Palvelun saavutettavuudessa avainasemassa on viestintä. Viestinnästä suurin osa on koko Palveluoperaatio Saappaan viestintää, jota tehdään niin valtakunnallisesti, kuin alueellisesti. Kohderyhmänä on sekä nuorisolan toimijat, vapaaehtoistyöstä kiinnostuneet, sekä kohderyhmän nuoret.

Kohderyhmän nuoria tavoitettaessa, kanavina käytetään Saappaan omia verkkosivuja, sekä erityisesti Facebookia, Twitteriä, YouTubea sekä Instagramia, joissa näkyvyyttä nostetaan myös maksullisella markkinoinnilla. Sisältöä sosiaaliseen mediaan tuotetaan yhteistyössä alueellisten toimijoiden kanssa. Sisällöissä nousee esille sesonkiajat, jolloin eri Saappaan toimintamuodoilla tavoitetaan paljon nuoria, kuten koulun loma-aikoina ja juhlapyhien tienoilla. Markkinointia tehdään myös nuoria yhteen kokoavissa ja kiinnostavissa tapahtumissa, kuten Assemblyilla ja Tubeconissa.

Nuorisolan toimijoita ja vapaaehtoistyöstä kiinnostuneita pyritään tavoittamaan edellisten lisäksi tekemällä yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa eri nuorisotyön verkostoissa. Saapas on myös näkyvästi mukana vapaaehtoistoimintaan liittyvillä messuilla ja teemapäivillä, kuten Allianssin vuosittaisilla nuorisotyöpäivillä. Uusimpana tavoittamisen muotona on Vapaaehtoistyö.fi sivusto. Alueellisia Saapas-ryhmiä kannustetaan ja koulutetaan tehostamaan oman alueensa vapaaehtoistehtävien markkinointia. Myös vapaaehtoistyön toimintamuotoja on nostettu kattavasti esille sosiaalisen median kanavilla mm. esittelyvideoin, päivityksiä päivystystoiminnasta, koulutuksista ja tapahtumista. Saapas tiedottaa toiminnastaan ja tapahtumistaan myös medioille, niin valtakunnallisesti, kuin alueellisesti.

Huomioita: Nuoret kohderyhmänä on laaja, joten mainontaa on kohdennettava pienemmille kohderyhmille, sillä liian laaja-alaisesti kohdistettu markkinointi ei erityisesti kiinnitä kenenkään huomiota.

Erityisesti kohderyhmänä nuoret, jotka ovat erityisen tuen tarpeessa on haastava kohderyhmä markkinoinnin näkökulmasta

Verkossa toimiessa, voisi hyödyntää sisältöjä joiden pariin nuoret verkossa muutenkin hakeutuvat esimerkiksi tubettajien kanssa yhteistyö voisi tavoittaa laajan joukon nuoria.

Nuorten antamissa palautteissa on näkyvyys ja tavoitettavuus ovat nousseet erityisesti kehittämiskohteeksi.



Toimintaympäristö ja kanavat

SUOMI Suomi 24

Keskustelufoorumi

Suomi24.fi sivustolla Nettisaapas on toiminut jo vuodesta 2011.

Nettisaapas seuraa ja osallistuu nuorten keskusteluihin etenkin Nuoret -alueella, tarjoten mahdollisuutta luotettavaan aikuiskontaktiin. Nuoret voivat keskustella foorumilla anonyymisti nimimerkin takaa.

Mikäli tiedossa on jokin nuoria erityisesti koskettanut tragedia tietyllä paikkakunnalla tai yhteisössä, tarkkaillaan myös esimerkiksi paikkakuntakohtaisia tai tietyn aihepiirin keskusteluryhmiä.

Päivystäjät lukevat tuoreimpia nuoria puhuttavia keskusteluketjuja ja osallistuvat keskusteluun tuomalla aikuisen näkökulman, sekä tarvittaessa kertovat, mistä nuoren tilanteeseen voisi saada lisäapua. Pääasiallisesti pyritään osallistumaan keskusteluihin vastaamalla keskustelun aloittajalle, mutta tarvittaessa, myös keskusteluketjussa kommentoineelle nuorelle voidaan kohdentaa vastaus.

Asiattomia ja sääntöjen vastaisia kommentteja myös ilmiannetaan sivuston ylläpidolle.

Haasteena: vanhat keskusteluketjut nousevat "tuoreiksi" uusien kommenttien myötä, sekä tunnistaa vakavissaan kirjoittavat nuoret "trollaavista". Suomi 24 suosio on nuorten keskuudessa hiipumaan päin

Suomi 24 chatit

Nettisaappaan päivystyksissä on osallistuttu myös keskusteluihin nuorten chateissa, jolloin nuoret ovat voineet myös oma-aloitteisesti ottaa kontaktia NettiSaapas -päivystäjiin tai nostaa keskusteluun häntä askarruttavia aiheita. Chatissa nuori voi toimia myös "nimimerkin suojista"

Haasteena: palveluehtojen muutokset, jotka viimeisimpänä ovat muuttuneet siten, että nuorten chatiin pääsi vain rekisteröitynyt käyttäjä, joka on vahvistanut ikänsä profiilissaan ja kuuluu chatin kohderyhmään.



Tukinet.

Tukinet on Suomen Mielenterveysseuran ylläpitämä palvelualusta verkossa, jossa eri järjestöt voivat tarjota erilaisia tuki- ja auttamispalveluja, kuten tietopalveluja, chatteja ja keskusteluapua kaikenikäisille. Tukinetissä toimii yli 60 sosiaalialan järjestöä. Tukinetissä järjestetään kymmeniä ryhmächatteja kuukaudessa, avoinna on myös kriisipuhelinpäivystys sekä nuorten Sekaisin chat -päivittäin.

Tukinetissä käyttäjä voi rekisteröityä täysin anonymisti, mutta keskustelua käydään omalla yksilöllisellä nimimerkillä.

Tukinet. Nuorten foorumi -ryhmäkeskustelut

Saapas toimii myös Tukinetin keskustelufoorumilla nuorten teemoja koskevissa keskusteluryhmissä. Keskusteluryhmissä tarkkaillaan ja osallistutaan tarvittaessa keskusteluun. Nuorten foorumilla nuoria kohtaavat ja auttavat myös muut Tukinetin toimijat.

Tukinet. Saapas -chat

Palveluoperaatio Saapas pitää palvelussa nuorille avoimia ryhmächatteja, joissa aikuiset vapaaehtoiset ovat tavoitettavissa. Saapas -chatteja on pidetty Tukinetissä vuodesta 2018.

Haasteet: Tukinetin chatit ovat avoinna vain tiettyinä aikoina – ajoitusten onnistuminen käyttäjien kannalta?

Työnjako ja yhteistyö muiden Tukinetin toimijoiden kanssa, sillä toimijoita ja erilaisia keskustelu alustoja ja ryhmiä valtavasti.

Tukinetistä toimii tällä hetkellä beta -versio, joka on ajoittain hidas.

Tukinetin palvelussa käyttäjien aihealueet ja sisältö on astetta ”raskaampaa” kuin muissa verkkopalveluissa – vapaaehtoisten kuormittavuuteen ja hyvinvointiin kiinnitettävä erityistä huomiota.



Instagram

Instagramissa NettiSaapas päivystykset on aloitettu vuonna 2017. Palveluoperaatiosaapas löytyy Instagramista osoitteesta <https://www.instagram.com/palveluoperaatiosaapas/?hl=fi>

Nuoria koskevien / nuorten sisältöihin reagointi ja kommentointi Päivystysvuorossa olevat vapaaehtoiset etsivät julkisista, sekä Nettisaappaan seuraamista nuorten profiileista kuvia ja kommenttiketjuja, joiden kautta osallistuvat keskusteluun. Etsinnässä apuna käytetään aihepiireihin liittyviä hashtageja ja hakusanoja. Pääasiallisesti pyritään kohtaamaan nuoria heidän omissa julkaisuissaan, mutta tarvittaessa, myös keskusteluketjussa kommentoineelle nuorelle voidaan kohdentaa vastaus.

Asiattomia, haitallisia ja sääntöjen vastaista sisältöä myös ilmiannetaan sivuston ylläpidolle.

Päivystäjät kirjaavat ylös seuraavia päivystyksiä varten profiileja, joissa mahdollisesti on viitteitä tuen tarpeesta tai alkavat käyttäjien seuraajiksi.

NettiSappaalle voivat myös huolestuneet nuoret vinkata profiileista, mitä kannattaa seurata.

Saappaan oma sisältö

Oma Palveluoperaatiosaapas -profiili tekee myös toimintaa tunnetuksi julkaisemalla kuvia tapahtumista ja toiminnasta. Sisällössä on tietoa niin tapahtumista, päivystyksistä, kuin muistakin ajankohtaisista aiheista. Profiili ei ole pelkästään Nettisaappaan, vaan esillä on kaikki Saapas -toimintamuodot.

Haasteet: Ajan rajallisuus, kun hakutuloksia ja sisältöä on paljon.

Oikean tuen tarpeen tunnistaminen.

Monet julkaisut on rajattu näkymään vain seuraajille.

Ketä tulisi seurata ja seuraamisen näkymisen vaikutukset (yksittäiselle nuorelle /muille käyttäjille)?

Ketkä seuraavat nettisaapasta – näkyvyys ja julkisuuskuva



Youtube

Youtubessa NettiSaapas päivystykset on aloitettu vuonna 2017. Operaatio Saapas -profiili löytyy osoitteesta

<https://www.youtube.com/channel/UC4Lm-RIXAiv3rPczCfnnRzg/featured>

Nuoria koskevien / nuorten sisältöihin reagointi ja kommentointi Päivystysvuorossa olevat vapaaehtoiset etsivät julkisista, sekä Nettisaappaan tilaamista kanavista sisältöjä ja kommenttiketjuja, joiden kautta osallistuvat keskusteluun, tykkäävät tai kommentoivat videoiden sisältöjä

Etsinnässä apuna käytetään aihepiireihin liittyviä hakusanoja ja muiden päivystäjien vinkkejä. Päivystäjät kirjaavat ylös seuraavia päivystyksiä varten profiileja, joissa mahdollisesti on viitteitä tuen tarpeesta.

Saappaan oma sisältö

Oma Palveluoperaatiosaapas -profiili tekee myös toimintaa tunnetuksi julkaisemalla toimintaansa esitteleviä videoita, sekä sisältöjä ajankohtaisista tapahtumista ja henkilöistä Saapas -toiminnan taustalta. Profiili ei ole vain Nettisaappaan, vaan siellä esitellään kaikkia Saapas -toiminnan osa-alueita

Haasteet: Ajan rajallisuus, kun hakutuloksia ja sisältöjä on paljon. Videosisältöjen katsominen vie aikaa. Nuorten suosimien kanavien kommentointi on vilkasta.

Oikean tuen tarpeen tunnistaminen.

Monet julkaisut on rajattu näkymään vain tilaajille.

Mitä kanavia tulisi tilata ja sen näkymisen vaikutukset (yksittäiselle nuorelle /muille käyttäjille)?

Ketkä seuraavat Saapasta – näkyvyys ja profilointi?



Arviointi toiminta-alustoista verkossa

Arviointi perustuu koontiin NettiSaappaan päivystyksen raporteista, vuoden 2018 Saapastoiminnan käyttäjäkyselystä, päivystysvuoron tarkkailusta, toimijoiden haastatteluista sekä arviointiprosessiin keväällä 2019 osallistuvien nuorten antamista näkemyksistä.

NettiSaapas päivystyksissä tilastoidaan jatkuvasti kohtaamiset, sekä päivystäjien huomiot koskien palvelun onnistumista päivystyksen vapaaehtoisten näkökulmasta. Saapastoimintaa on arvioitu vuonna 2018 käyttäjäkyselyllä, johon vastasi 1151 nuorta aikuista, joista yli puolet oli alle 18-vuotiaita. Lisäksi osana palvelun arviointia on keväällä 2019 kerätty palautetta kahdelta nuorten ryhmältä (yhteensä n. 25 henkilöä), jotka osallistuvat palvelujen arviointiprosessiin. Kysymykset arviointiryhmälle olivat avoimia kysymyksiä.

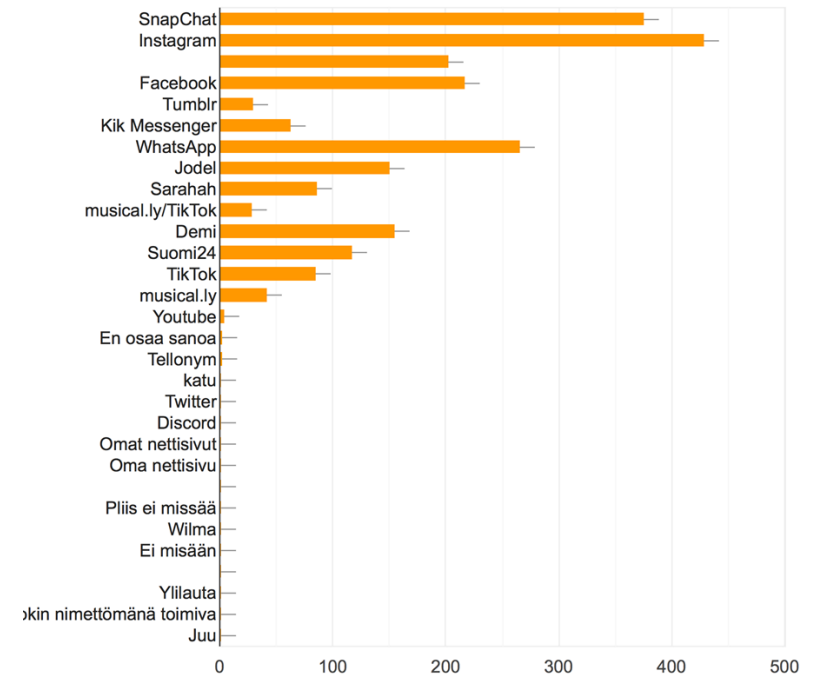
Nuorten mielipide toiminta-alustoista on molemmissa hyvin samansuuntainen. Suosituimmiksi nuorten verkkopalveluiksi lukeutuivat Instagram, YouTube, Snapchat ja WhatsApp, joista jälkimmäisissä ei ole NettiSaapas palvelua. Molemmissa nuorten arvioinneissa on noussut voimakkaasti myös 13-18 -vuotiaille tytöille suunnattu keskustelufoorumi Demi.fi ja keskustelusovellus Jodel, jossa keskustelua käydään sijainti perusteisesti ja anonyymisti. Demi.fi foorumin nouseminen suosituimpien joukkoon selittyy osaltaan myös sillä, että käyttäjäkyselyyn vastanneista liki 80% oli naisia.

Vähiten mainintoja tai spontaaneja kyseenalaistavia kommentteja tuli Suomi24 -palvelusta, jota nuoret eivät kokeneet enää omakseen. Päivystysraporteissa nousi myös esiin uusien keskustelujen löytäminen palvelusta, sillä palvelussa nousevat esiin paljon kommentoidut vanhat keskustelut.

NettiSaappaan palveluympäristöjen kohdalla kevään 2019 arvioineilta nuorilta nousi selkeästi esille tarve myös yksityiseen keskusteluun ja yhteydenottomahdollisuuteen. Tämä tulisi ottaa huomioon myös uusia toiminta-alustoja ja toimintamuotoja valitessa.

Missä NettiSaappaan olisi hyvä olla läsnä keskusteluissa

652 vastausta



Tukinetistä ei kummassakaan ole mainintaa, joka johtunee palvelun suhteellisen rajatusta

Kuva 3: Saapas käyttäjäkysely 2018

kohteryhmästä. Päivystysraporttien pohjalta näkyy kuitenkin chat -muotoisen toiminnan tärkeys kohtaamisissa, sillä niissä on koettu saaduksi syvempiä kohtaamisia ja monimuotoisempaa keskustelua.

Tukinet – chat koettiin myös vapaaehtoisten puolesta rankemmiksi kuin muut toimintaympäristöt sisältöjensä puolesta, joten vapaaehtoisten tukeminen ja keskustelu nousee merkittäväksi tekijäksi päivystysvuoroissa.



Palvelu suhteessa muihin palveluihin

NettiSaapas on valtakunnallisesti ainutlaatuista toimintaa, eikä verkossa tehtävää nuorisotyötä tässä muodossaan ole muutoin tarjolla etsivän verkkonuorisotyön painotuksilla. Kilpailuvaikutuksia toiminnalla ei ole, sillä se ei ole markkinalähtöistä. Osittain samankaltaista nuoria tukevaa työtä verkossa tehdään NettiSaappaan käyttämällä verkkoalustoilla esimerkiksi Tukinetissä, jossa on myös muiden palvelussa toimivien järjestöjen toimijoita keskustelualueilla kommentoimassa. Kanavista Youtubessa toimivat Ehyt ry ehkäisevän päihdetyön näkökulmasta ja NuortenExit ry, sekä Suomi24 -sivustolla toimivat myös Pelastakaa Lapset Ry ja NuortenExit Ry, joilla on omaa toimintaa myös Instagramissa. Varsinaisesti julkisilla nuorten suosimilla foorumeilla ei järjestäytyneesti ole vastaavaa etsivän nuorisotyön muotoa.

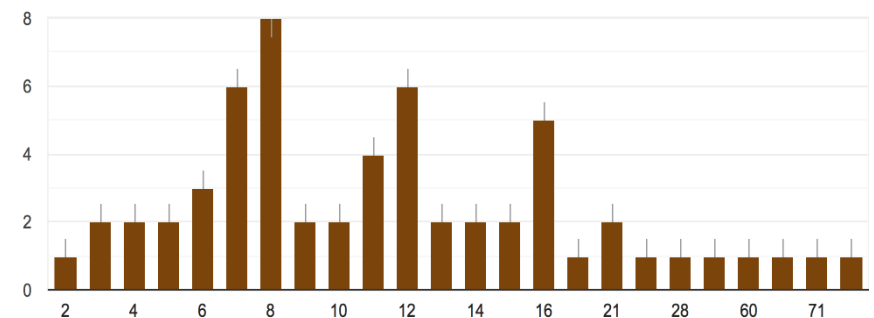
Toiminta tilastollisesti

NettiSaappaan tavoitteena on kohdata noin 1200 nuorta verkossa vuosittain, tarve kohtaamisille on varmasti paljon suurempi. NettiSaapas päivystyksiä pidettiin vuonna 2018 noin 60. Päivystyksen keskimääräinen kesto on noin 2 tuntia, joka edellyttää jokaisen päivystystunnin aikana tavoitettavan noin 10 nuorta.

Saappaan vuoden 2018 käyttäjäkyselyyn vastasi 1151 nuorta aikuista, joista yli puolet oli alle 18-vuotiaita. Nettisaapas oli tuttu lähes 12% vastaajista, joka on selvästi vähemmän, kuin KatuSaappaan toiminta, joka oli tuttu noin 35% vastaajista ja FestariSaapas, jonka tunti lähes viidennes vastaajista. Sekä vuoden 2018 käyttäjäkyselyn (93% vastaajista), että nuorten 2019 tekemissä palveluarvioinneissa nousi voimakkaasti esille tarve kuulla Saappaan toiminnasta enemmän, sillä palvelua arvioinneista nuorista (12henkilöä) kukaan ei ollut kuullut toiminnasta aikaisemmin. Erityisesti tiedottamista toivottiin kouluihin ja sosiaalisen median kanaviin.

Kohdattujen nuorten kokonaismäärä

59 vastausta



Kuva 3 Saapas päivystysraportoinnin tilastoa 2018



NettiSaapas 2019

Valtakunnallisesti Saappaan toimintaa koordinoi Nuori Kirkko ry, joka vastaa toiminnan kokonaisehittämisestä, ohjaamisesta ja resurssien hankinnasta. Nuori Kirkko ry:n pääasialliset rahoittajat ovat Sosiaali- ja terveystieteiden keskus, Opetus- ja kulttuuriministeriö, kirkkohallitus sekä erilaiset yhdistykset ja säätiöt.

Nuori Kirkko Ry on aktiivisessa yhteistyössä valtakunnallisten nuorisotoiminnan ja -työn verkostoissa, kuten: Digitaalisen nuorisotyön osaamiskeskus VERKE. Nuorille suunnatun verkkotyöfoorumien ja vapaaehtoistoiminnan koordinaattoreiden Valikko, Puhelin- ja verkkoauttamisen eettisten periaatteiden neuvottelukunta PuhEet

Nuori Kirkko Ry:llä on yksi nimetty erityisnuorisotyön sihteeri, jonka työnkuvaan kuuluu Saapastoiminnan organisointi valtakunnallisesti. Alueellisesti jokaisella NettiSaapas – työtä tekevällä seurakunnalla on vähintään yksi nimetty henkilö, jonka vastuulla NettiSaapas -toiminta on. Tällä hetkellä seurakunnissa NettiSaappaan -toiminnan parissa aktiivisemmin, nimettynä, työskentelee noin 10-15 henkilöä (osalla toiminta on tauolla). Työnkuva ja käytettävät resurssit Saapastoiminnan osalta vaihtelevat seurakunnittain. Nuori Kirkko ry ja seurakunnat toimivat kuitenkin kokonaisuutena taustatukena tarjoamalla osaamista, materiaaleja, toimitiloja päivystysten ja koulutusten käyttöön jne.

Huomioita : Määrällisesti kohtaamisia nuorten kanssa voidaan lisätä

1. lisäämällä päivystystunteja, joko pidentämällä päivystyksiä tai järjestämällä päivystyksiä useammin
2. lisäämällä päivystäjien määrää, huomioon ottaen vastuuhenkilön toimintaresurssit
3. hyödyntämällä ratkaisuja, jotka tehostavat aikaa vievää etsivää työtä verkossa (kouluttautuminen, välineistö, verkkoalustojen ominaisuuksien tai tekniikan/robotiikan hyödyntäminen)
4. markkinoimalla palvelua, niin, että nuoret etsiytyvät paremmin palvelun äärelle
5. Valikoimalla sellaisia palvelualustoja, joilla nuoria liikkuu paljon ja keskustelu on vilkasta

Laadullisesti toimintaa voidaan kehittää helpottamalla yleisimpien ongelmien käsittelemistä personoitavilla ”mallivastauksilla” ja kokoamalla ”tietopankkia” tahoista, joiden asiantuntemuksen ääreen nuoria voisi ohjata yleisimmissä tilanteissa. Toiminnan kulmakivi on kuitenkin aito kohtaaminen, jota ei voi käsikirjoittaa, mutta ajallisesti yhden vastauksen

kirjoittaminen voi viedä päivystysajasta ison osan, jolloin mallivastauksista saisi tukea.

Huomioita tilastoinnin kehittämiseksi:

Tilastointia voisi kehittää näkökulmasta, jossa päivystäjille annettaisiin päivystysraportointilomake, johon he kirjaavat erikseen tykkäykset, luetut viestiketjut, hakujen lukumäärä, kommentit, ilmiannot ja aihealueet, joiden tiimoilta on etsivää työtä tehty, sekä chat -huoneissa paikalla olevien nuorten määrä. Lomakkeessa voisi olla kullekin verkkosivustolle oma sarakeensa, joihin ”tukkimiehen kirjanpidolla”, mahdollisimman vähäisellä vaivalla kirjanpitoa tehtäisiin, jotta toiminnasta saataisiin mahdollisimman tarkkaa dataa arvioitavaksi ja toiminnan perustelemiseksi. Tällä hetkellä itse etsivä työ jää tilastoissa vielä hieman näkymättömäksi, vaikka se vie suurimman osan työskentelyajasta. Samalla pystyttäisiin erittelemään ”kevytkohtaukset” ja varsinaiset kontaktit.



Vapaaehtoisten toiminta

Saapas-ryhmän toiminta perustuu vapaaehtoisuuteen, luottamukseen, avoimuuteen, jokamiehen oikeuksiin ja kansalaisvelvollisuuksiin. Alueellisesti toimintaa ohjaa seurakunnan nimeämät, erikoisnuorisotyöntekijät, jotka organisoivat alueensa täysi-ikäisten vapaaehtoisten rekrytoinnin ja koulutukset sekä päivystystoiminnan. Päivystysvuoroja ei ole sidottu mihinkään tiettyihin päiviin tai kellonaikoihin, joten ryhmät voivat sopia vapaaehtoisille parhaiten sopivat ajankohdat, mutta kohderyhmä huomioiden. Päivystysvuorot edellyttävät aina vapaaehtoisten kokoontumista, eikä vapaaehtoinen voi toistaiseksi osallistua päivystykseen etänä. Syynä tähän on väärinkäytön / riskien minimointi, kun toimitaan NettiSaapas -tunnuksilla julkisissa verkoissa, sekä toimintamalli, jossa halutaan useamman kuin yhden ihmisen näkökulma julkaistaviin kirjoituksiin ja viesteihin, niiden sisällön laadun turvaamiseksi. Päivystysvuoro aloitetaan keskustelulla, jossa suunnitellaan päivystysvuoron kulku, päivystyskohteet, tauotus ja käydään läpi edellisen päivystyksen terveiset. Päivystysvuoro päätetään aina loppukeskusteluun ja toiminnan tilastointiin.

Nuorten vapaaehtoisten, ikäryhmä noin 18-25 -vuotiaiden on havaittu tuovan lisäarvoa sillä, että ikä on lähellä autettavien ikää, mutta kuitenkin jo aikuistuneita, jolloin on helpompi samaistua nuoren ongelmaan, mutta kypsempi näkökulma on jo muodostunut monista aiheista. Lisäksi tämä ikäryhmä hallitsee verkkoalustoilla toimimisen yleensä erinomaisesti, sillä he mahdollisesti käyttävät niitä muutenkin päivittäin. Tämän vuoksi vapaaehtoisten rekrytointia on kohdennettu esimerkiksi opiskelijoihin.

Rekrytointi

Vapaaehtoisia rekrytoidaan

- Seurakunnan muusta toiminnasta
- Oppilaitoksista, tekemällä oppilaitosten kanssa yhteistyötä
- Avoimen tiedotuksella ja toiminnan markkinoinnin avulla
- Vapaaehtoistyö.fi verkkosivustolla
- Näkymällä nuorisotyön toimijoille suunnatuissa tapahtumissa ja verkostoissa

Huomioita: Rekrytoinnissa oppilaitosyhteistyötä voisi kehittää suuntaan, jossa tehdään tiedottavan markkinoinnin lisäksi yhteistyötä oppilaitoksen opintosisällön pohjalta. Opiskelijat voisivat oman alansa oppimisprojekteinaan (kansalaistoiminnan kurssit, tapahtumatuottaminen, projektiopinnot, markkinointi, opinnäytetyöt) tuottaa tapahtumia tai kampanjoita muille opiskelijoille, joilla vapaaehtoisia rekrytoitaisiin. Kun rekrytoinnin suunnittelijoina toimivat vertaiset, saadaan rekrytointiin ja markkinointiin uusia näkökulmia ja se tekee toiminnasta kiinnostavampaa.



Koulutukset ja palkitseminen

Koulutuksia järjestetään alueellisesti tarpeen mukaan. Koulutuksessa käydään läpi Saapastoiminnan yleiset periaatteet, NettiSaappaan toimintamalli, ja koulutukseen sisältyy aina päivystysharpjoittelua. Lisäksi vapaaehtoisia sitoo vaitiolo velvollisuus ja he ovat sitoutuneet noudattamaan Nuorille Suunnatun Verkko-työn Foorumin verkkotyön eettisiä periaatteita. Tarpeen mukaan järjestetään lisäkoulutusta niin verkossa kuin konkreettisesti koulutustilaisuuksia järjestämällä.

Vapaaehtoisista pidetään huolta osaamista ja jaksamista tukevilla koulutuksilla, erilaisilla koulutuksen – ja virkistystoiminnan yhdistäviä tapahtumilla. Tapahtumat on pyritty järjestämään maksuttomiksi osallistujilleen. Näissä eripuolilla toimivat Saapaslaiset voivat tutustua toisiinsa ja jakavat kokemuksiaan. Yksi tällainen vuosittainen tapahtuma on valtakunnallinen kokoontuminen Saappaan -päivä. Lisäksi vapaaehtoisia palkitaan tarjoamalla ajankohtaisia tuki- ja kiitosmateriaaleja, sekä heille on luotu ansio- ja kunniamerkkijärjestelmä. Saappaan vapaaehtoistyöntekijöille on oma valtakunnallinen Facebook -ryhmänsä, jossa erityisnuorisotyön sihteeri on jäsenenä ja hoitaa tiedottamista. Vapaaehtoisille suunnatusta viestinnästä vastaavat pääsääntöisesti paikalliset ohjaajat.

Nuori Kirkko ry kouluttaa seurakuntien työntekijöitä sekä vapaaehtoisia myös NettiSaapas – ohjaajiksi, joilla saadaan lisätukea alueellisiin NettiSaapas -ryhmiin ja mahdollistetaan uusien ryhmien syntymistä. Koulutuksia markkinoidaan myös kuntien nuorisotyöntekijöille ja nuorisotyötä tekevien järjestöjen työntekijöille. NettiSaapas – ohjaajakoulutuksen käynyt voi toimia vastaavana päivystysvuorossa, joka helpottaa osaltaan myös seurakuntien henkilöstön työaikaresursseja ja parantaa alueellisia toimintaedellytyksiä, etenkin pienissä ryhmissä. Ohjaajakoulutuksia on järjestetty vuosittain, mutta ensi vuodesta lähtien NettiSaappaan ohjaajakoulutus järjestetään vuorovuosin FestariSaappaan ohjaajakoulutuksen kanssa.

Huomioita:

Vapaaehtoisten koulutussisältöjen ja toimintatapojen tarkempi yhtenäistäminen valtakunnallisesti?

Minkä verran toiminta kaipaa alueellista toimintavapautta ja minkä verran kaivataan ohjausta ja organisointia Nuori Kirkko ry:n taholta?

Miten vapaaehtoiset saataisiin sitoutettua paremmin toimintaan?



NettiSaapas 2019



NUORI KIRKKO

