

www.humak.fi

Opinnäytetyö
Vertaistuki-chatin pilotointi
Nuorten Palvelu ry:lle

Maarit Laakso

Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma
(210 op)

Arvioitavaksi jättämisaika
(11/2019)



HUMANISTINEN
AMMATTIKORKEAKOULU

TIIVISTELMÄ

Humanistinen ammattikorkeakoulu
Koulutuksen nimi

Tekijät: Maarit Laakso
Opinnäytetyön nimi: Vertaistuki-chatin pilotointi Nuorten Palvelu ry:lle
Sivumäärä: 42 ja 9 liitesivua
Työn ohjaaja(t): Erja Anttonen (HUMAK), Asta Keskisaari (Nuorten Palvelu ry)
Työn tilaaja(t): Nuorten Palvelu ry

Opinnäytetyön tilaajana oli Nuorten Palvelu ry, joka on valtakunnallisesti toimiva ja Kuopiossa sijaitseva nuorisokasvatusjärjestö. Etsivä Nettityö on osa Nuorten Palvelu ry:n toimintaa. Nuoret voivat mennä nettietsiville juttelemaan heidän mieltään painavista asioista. Etsivä Nettityö toimii eri sosiaalisen median kanavissa, esim. Skype ja WhatsApp.

Opinnäytetyön tarve oli vastata Etsivän Nettityön asiakasmäärien kasvuun ja nuorten kokemaan yksinäisyyteen, joka oli nettietsivien ja nuorten välisissä keskusteluissa eniten esiin nousseita aiheita. Opinnäytetyön tavoitteena oli pilotoida vertaistuki-chat nuorille käyttäen vapaaehtoisia keskustelujen ohjaajina ja ylläpitäjinä, sekä nuorten vertaisina. Pilotoitavan chatin tavoitteena on luoda turvallinen ympäristö nuorille, jotka kaipaavat vertaistukea ja turvallista yhteisöä.

Työn tietoperustaa oli Nuorten Palvelu ry:n aikaisemmat kokeilut vapaaehtoisuudesta, sekä vertaistuki, yhteisöllisyys, yksinäisyys ja nuoret sosiaalisessa mediassa. Opinnäytetyön tekeminen ajoittui kesä-marraskuuhun 2019. Opinnäytetyössä pilotoitava chat oli avoinna syys-marraskuussa.

Opinnäytetyössä syntynyt chat, eli vertzi, oli auki yhteensä 14 kertaa sunnuntai- ja maanantai-iltaisina. Chatissa keskustelemassa oli nuorten lisäksi koulutettuja vapaaehtoisia VerkkoZemppareita, eli VeZoja. Vapaaehtoiset osallistuivat chatiin Nuorten Palvelu ry:n toimistolta käsin. Chatin alustaksi valikoitui Discord. Discordissa voi keskustella anonyymisti, se on helposti saatavilla ja käytettävissä monella eri laitteella.

Opinnäytetyön tavoitteet täyttyivät hyvin ja pilotointi oli onnistunut. Vapaaehtoisia koulutettiin toimintaan kuusi kappaletta. Keskustelemassa chatin auki ollessa kävi keskimäärin kymmenisen nuorta, joista vakioporukkaan kuului noin seitsemän nuorta.

Vapaaehtoiset ryhmäytyivät keskenään hyvin, mikä välittyi positiivisesti nuorille keskustelujen aikana. Vapaaehtoisille nuorten kanssa käydyt keskustelut olivat antoisia, ja chatiin muodostui hyvä yhteishenki. Nuoret kokivat vertzin positiiviseksi paikaksi jossa ei sallittu kiusaamista, ja jossa sai purkaa huoliaan, viettää aikaa ja olla sosiaalinen. He saivat myös apuja esim. hankaliin koulutehtäviin tai muihin negatiivisia tunteita herättäviin ongelmiin.

Vertzin jatkosta ei ole opinnäytetyötä kirjoittaessa tietoa. Pilotin aikana syntyi hyvin kehitysideoita, ja mukaan saatiin joukko aktiivisia nuoria ja osaavia vapaaehtoisia. Tämä chatin eteen tehty pohjatyo kannattaa käyttää hyödyksi tulevaisuudessa.

Asiasanat: vertaistuki, yhteisöllisyys, yksinäisyys, sosiaalinen media, chat, nuoret

ABSTRACT

Humak University of Applied Sciences
Name of the Degree Programme

Author: Maarit Laakso
Title: Peer-to peer support chat pilot for Nuorten Palvelu ry
Number of Pages: 42 and 9 attachment pages
Supervisor(s): Erja Anttonen (HUMAK), Asta Keskisaari (Nuorten Palvelu ry)
Subscriber(s): Nuorten Palvelu ry

The thesis was commissioned by Nuorten Palvelu ry. It is a youth education organization based in Kuopio. They work nationally. Etsivä Nettityö is part of Nuorten Palvelu ry's activities. Etsivä Nettityö can be found on a number of social media platforms, for example Skype and WhatsApp, where the youth can talk about issues that are troubling them.

The purpose of the chat was to aid Etsivä Nettityö in their growing client numbers and in the loneliness of the youth, that is among the most common topics in the conversations between the youth and Etsivä Nettityö. The objective of the chat was to create a safe environment and safe community for the youth, who need peer-to-peer support.

In the knowledge base of the thesis were the topics: peer support, sense of community, loneliness and youth in social media. Another part of the knowledge base was the previous trials of volunteering on the internet at Nuorten Palvelu ry. The thesis was worked on from June to November in the year 2019. The piloted chat was open from Autumn to November.

The chat that was piloted was called vertzi. It was open on Sunday and Monday evenings in total of 14 times. The conversations that took place happened between the youth and the trained volunteers. The volunteers were called VerkkoZemppari (VeZa). The VeZa participated in the chat from Nuorten Palvelu ry's office. Discord was chosen as the platform for the chat, cause it fulfilled all the necessary requirements set for the chat. Those requirements were possibility for anonymity, easy access to the application and support for multiple platforms.

The pilot trial was successful and it fulfilled the objectives of the thesis. In total six volunteers were trained. When the chat was open there were ten youths in average and approximately seven being regulars.

Solidarity was formed between the volunteers which came across nicely for the youth in the conversations. The conversations with the youth and the sense of community that was formed were found rewarding by the volunteers. The youth saw the chat as a positive place where bullying wasn't allowed, where they were able share their worries, spend time and be socially active. They also got help for example for difficult homework or other issues that brought up negative feelings.

The continuation of vertzi has not yet been confirmed. In the pilot ideas for further development came up and the chat was joined by a group of active youths and skilful volunteers. The ground work for the chat should be used in the future.

Keywords: peer support, communality, loneliness, social media, chat, the youth

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO	5
2	OPINNÄYTETYÖN TARVE JA TAVOITTEET	6
2.1	Nuorten Palvelu ry	6
2.2	Opinnäytetyön tarve	8
2.3	Opinnäytetyön tavoitteet	9
3	TIETOPERUSTA	11
3.1	Vertaistuki ja yhteisöllisyys	11
3.2	Yksinäisyys	13
3.3	Nuoret sosiaalisessa mediassa	15
3.4	Aikaisempi Nuorten Palvelu ry:n vapaaehtoistoiminta verkossa	17
4	VERTAISTUKI-CHAT	20
4.1	VerkkoZemppari	20
4.2	Vertzin mainostus	21
4.3	Vertzin toiminta-alusta	22
4.4	Vertzin päivystysaika	24
5	VERTZIN KEHITTÄMINEN JA KULKU	25
5.1	Vertzin päivystysillan eteneminen yleisesti	25
5.2	Vertzin arviointi ja haasteet	26
5.3	VerkkoZemppareiden ja nuorten palautteet	29
5.4	Vertzin jatko	32
5.5	Vertzin kehittämisehdotukset	33
6	POHDINTA	36
6.1	Oma oppiminen	37
	LÄHTEET	40
	LIITE 1 – VERKKOZEMPPAREIDEN ILLAN PALAUTELOMAKE	43
	LIITE 2 – VERTZIN PALAUTELOMAKE	44
	LIITE 3 – VERTZIN MAINOKSIA	45
	LIITE 4 – VERKKOZEMPPAREIDEN LOPPUPALAUTE	46
	LIITE 5 – VERKKOZEMPPAREIDEN LOPPUPALAUTTEEN VASTAUKSET	47

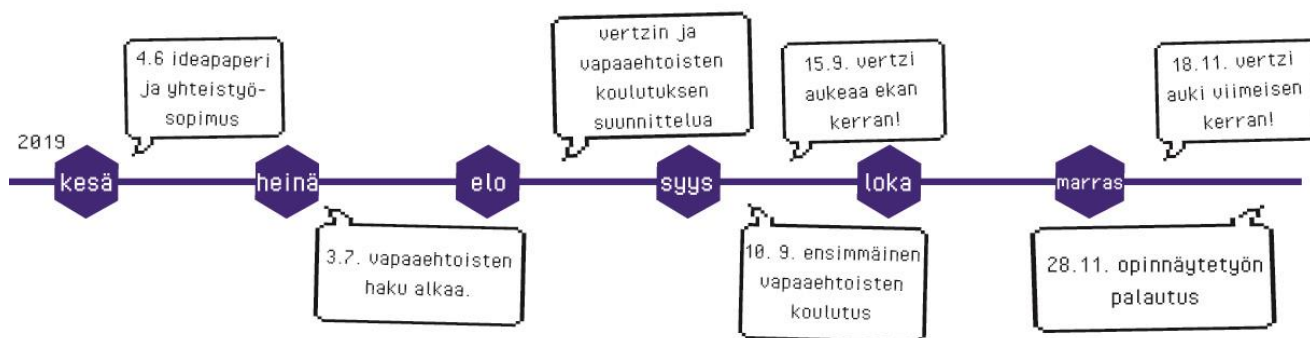
1 JOHDANTO

Digitaalisesta maailmasta on tullut olennainen osa nuorten elämää, joten sen tärkeyden pitäisi näkyä myös nuorisotyössä (European commission 2018, 12). Digitaalinen nuorisotyö ei ole nuorisotyön muuttamista sähköiseen muotoon tai että nuorille suunnattuja palveluja sähköistetään. Digitaalisessa nuorisotyössä tärkeää on nuorten toimintavalmiuksien vahvistaminen digitalisoituvan maailman ympäristöissä. (Lauha & Tuominen 2016, 9.) Nuorisotyöntekijöiden pitäisi hallita digitaalista osaamista, jota työssään tarvitsee. Digitaalista ympäristöä varten tarvitaan uusia taitoa, joten nuorisotyöntekijöillä pitääkin olla avoin mieli ja halukkuutta kokeilla uusia asioita. Heillä pitäisi olla myös kokeiluun tarvittava tuki onnistua tai siinä. (European commission, 2018, 7, 12.)

Kunnallisella nuorisotyön kentällä työntekijät arvioivat entistä enemmän, että nuorisotyö on siirtynyt perinteisten nuorisotilojen ulkopuolelle. Sen lisäksi, että työtä tehdään liikkuvasti esim. kauppakeskuksissa tai haja-asutusseuduilla on se liikkunut enemmässä määrin myös digitaaliseen maailmaan ja verkkoon. Uuden kunnallisen nuorisotyön tutkimuksessa ”verkko” on mainittu kunnallisen nuorisotyön toimiympäristönä aivan yhtä monta kertaa, kuin erilaiset tapahtumat. (Kalliomaa, Nuorisolan osaamiskeskus Kanuuna, Ahonen-Walker & Kuntaliitto 2019, 23.)

Opinnäytetyön aihe alkoi muotoutua ensimmäistä kertaa alkukevästä 2019. Nuorten Palvelu ry, joka on työn tilaaja, oli jo aikaisemmin huomannut, että nuorille tarkoitettulle ryhmächatille olisi tarvetta. Opinnäytetyöprosessin aloitin kesäkuun alussa 2019. Olin ollut harjoittelussa Nuorten Palvelu ry:llä ja kiinnostunut tekemään heille opinnäytetyön. Ryhmämuotoisen chatin pilotointi oli mielestäni hyvä aihe opinnäytetyölle, koska sille oli selkeä tavoite ja tarve, ja Nuorten Palvelu ry:llä oli jo olemassa siihen alustava suunnitelma. Työtä ei siten tarvinnut aloittaa täysin tyhjästä.

Kuvassa 1 – ”Opinnäytetyön aikajana” on prosessin kannalta tärkeimpiä päivämääriä. Heinäkuussa aloitettiin vapaaehtoisten etsiminen. Yhteistyökumppaneille kerrottiin chatin aukeamisesta, jotta he olisivat tietoisia tulevasta toiminnasta. Heinäkuun käytin



Kuva 1 - Opinnäytetyön aikajana

tietoperustan keräämiseen. Elokuussa aloitin opinnäytetyössä syntyvän chatin konkreettisen suunnittelun, ja kokeilun kuinka Discord toimii alustana.

Opinnäytetyössä syntyvän chatin nimeksi tuli vertzi, jonka oikea kirjoitusmuoto on kirjoittaa kaikki pienellä, syntyi Nuorten Palvelu ry:llä toimivan Etsivän Nettityön järjestämässä kilpailussa nettipäivystyksessään vieraileville nuorille. Vertzissä vapaaehtoisina toimivat perivät Nuorten Palvelu ry:n aikaisemmassa kokeilussa käytetyn nimen VerkkoZemppari, joka lyhennettiin chatissa VeZaksi. Vertzi oli auki ensimmäisen kerran 15.09.2019. Vertzi oli yhteensä auki 14 kertaa, ja viimeisen kerran se oli auki 18.11.2019.

2 OPINNÄYTETYÖN TARVE JA TAVOITTEET

Tässä luvussa esittelen opinnäytetyön tilaajan Nuorten Palvelu ry:n ja sen toimintamuodoista opinnäytetyölle tärkeimmät. Lisäksi käyn läpi opinnäytetyön tarpeen ja tavoitteet.

2.1 Nuorten Palvelu ry

Opinnäytetyön tilaaja on Nuorten Palvelu ry (2019a, 4), joka on Kuopiossa sijaitseva nuorisokasvatusjärjestö. Järjestössä tehdään työtä valtakunnallisesti. Nuorten Palvelu ry:n visio vuosille 2019–2021 on:

Visiomme on, että jokaisella nuorella on mahdollisuus hyvään arkeen ja omannäköiseen elämään. Nuorella on elämässään

turvallisia aikuisia, ympäristöjä ja yhteisöjä, joissa tulee kuuluksi, nähdäksi ja arvostetuksi omana itsenään.

Nuorten Palvelulla ry:llä on kuusi päätoimintamuotoa, joista tässä esitellään opinnäytetyön kannalta tärkeimmät (Nuorten Palvelu ry 2019a, 5).

Yksi näistä toiminnoista on Zemppari-toiminta. Zempparit ovat vapaaehtoisia tukihenkilöitä, jotka tukevat nuoria arkisissa ongelmissa. Nuori voi esimerkiksi olla yksinäinen, kaivata kaveria harrastuksiin tai kaivata tukea muissa elämän haasteissa. Vapaaehtoinen Zemppari on turvallinen aikuinen, joka kulkee nuoren rinnalla hetken aikaa. (Nuorten Palvelu ry 2019b.) Tavanomaisesti Zempparin ja nuoren rinnalla kuljetaan noin 6-9 kuukautta kerrallaan, jonka jälkeen tukisuhdetta jatketaan tarvittaessa (Keinänen, Kirkonpelto, Korhonen & Rönkkö 2017). Vapaaehtoiset koulutetaan tehtävään ja heillä ei tarvitse olla mitään erityistä osaamista (Nuorten Palvelu ry 2019b).

Toinen toimintamuoto on Etsivä Nettityö. Nettietsivien toiminta on valtakunnallista, ja se päivystää iltaisin kolmena päivänä viikossa, sunnuntaista tiistaihin. (Nuorten Palvelu ry 2019c.) Etsivän Nettityön tavoitteena on löytää niitä nuoria, jotka ovat pudonneet useamman tukiverkon läpi. Nuorella voi olla taustalla epäonnistuneita avunhakuyrityksiä tai ylitsepäsemättömiä avunhaun esteitä, jotka ovat monella tavalla vaikeuttaneet nuoren elämäntilannetta. Anonyymi ja verkkoperustainen palvelu antaa nuorelle mahdollisuuden pyytää apua vielä kerran matalalla kynnyksellä. (Etsivä Nettityö 2018.) Nettietsivät ovat luottamuksellisia aikuisia, jotka kulkevat arjessa nuoren rinnalla. Luottamuksen rakentaminen voi olla pitkäkestoinen prosessi, jossa nuoren kanssa keskustellaan useaan otteeseen rohkaisten nuorta hakeutumaan tarvitsemiensa palvelujen ääreen. Yhteyden ottaminen Etsivään Nettityöhön onnistuu heidän käytössään olevilla sosiaalisen median kanavilla, esim. WhatsApp tai Skype. Kontakti tapahtuu aina nuoren aloitteesta. (Nuorten Palvelu ry 2019c; Etsivä Nettityö 2018.)

Kolmas toimintamuoto on Nuoruus online, joka on mediakasvatusta. Se pyörii sosiaalisen median ajankohtaisten ilmiöiden, digitaalisen pelaamisen sekä verkkomaailman riskien ja mahdollisuuksien ympärillä. Toiminta on suunnattu niin nuorille median käyttäjänä kuin heidän vanhemmilleen some- ja pelikasvattajina. (Nuorten Palvelu ry 2019d.) Koulutuksia tehdään myös yhteistyökumppaneille kuten kouluille ja muut järjestöille (Keskisaari 2019). Nuoruus online työntekijä, Asta Keskisaari, oli työparinani toteuttamassa ja suunnittelemassa opinnäytetyössä toteutettua vertzi-chattia.

Keskisaari vastasi Nuorten Palvelu ry:n työntekijänä vertziin liittyvistä päätöksistä, ja oli tärkeässä osassa suunnittelemassa ja toteuttamassa chattia kokonaisuudessaan. Hän oli esimerkiksi kouluttamassa vapaaehtoisia, sekä toisena vastuuhenkilönä chatin aukioloaikoina.

2.2 Opinnäytetyön tarve

Tilastokeskuksen (2018) tutkimuksen mukaan 16-34 -vuotiasta nuorista 97-98% käyttävät internetiä yleensä useita kertoja päivässä. Internet ei ole enää oma paikkansa mihin mennään erikseen, vaan osa nuorten elämää. Reaalimaailma ja digitaaliset ympäristöt nivoutuvat yhteen ja siitä on tullut osa arkea. Siihen kuuluvat kiinteästi vertaistuen antaminen, suosittelukulttuuri ja yhteisöllinen jakaminen. Se on luontevaa sillä nuoret toimivat mielellään vastavuoroisesti ja yhteisöllisesti netissä. (Rahja 2013, 22.) Sosiaaliset suhteet, tapahtuivat ne sitten kasvotusten kuin internetissä, ovat voimavara. Ne luovat luottamusta omaan pärjäämiseen ja elämään. Vertaissuhteet tukevat hyvinvointia, ja ne ovat tärkeitä resursseja vaikeina aikoina. (Simonen 2019, 25.)

Nuorten Palvelu ry (2019a, 5) on historiansa aikana aina kulkenut sinne missä nuoret ovat. Järjestön vision mukaan halutaan, että nuorella on turvallisia aikuisia, ympäristöjä ja yhteisöjä, sekä paikkoja, joissa nuori saa kokea tulevansa kuulluksi, nähdyksi ja arvostetuksi omana itsenään. Verkkoympäristössä Nuorten Palvelu ry:n Etsivän Nettityön tekijät ovat näitä turvallisia aikuisia, joille nuoret voivat uskoutua. Vuoden 2018 aikana Etsivä Nettityö kohtasi 226 nuorta ja kontaktien lukumäärä oli 2364. Tätä voidaan verrata siihen, että Kuopiossa Etsivä Nuorisotyö tavoitti vuonna 2018 191 nuorta (SSLAVI 2019). Keskiarvoisesti nuoria nettietsivillä on ollut 19 per ilta ja päivystysiltoja kaiken kaikkiaan oli 126. Nettietsivillä vuonna 2018 oli kaksi työntekijää, ja muutamia harjoittelijoita riippuen ajankohdasta. (Etsivä Nettityö 2019). Etsivää Nuorisotyötä Kuopion alueella, Nuorisopalvelujen toimintaohjelma 2017-2020:n mukaan, tekee 10 työntekijää (Kuopion kaupunki 2017).

Nuorten Palvelu ry:llä on ollut aikaisemminkin verkossa tapahtuvaa vapaaehtoisuutta: Löytäjät ja VerkkoZempparit. Kumpikaan vapaaehtoisuusmuoto ei kuitenkaan ole säilynyt toimintamuotona johtuen esimerkiksi vapaaehtoisten yksin jäämisen kokemuksesta. Vapaaehtoisten hyödyntäminen verkkoperustaisessa keskustelussa kuitenkin on

koettu hyväksi eikä siitä ole haluttu täysin luopua. Suurimpana muutoksena yhden nuoren ja yhden vapaaehtoisen välisien keskustelujen sijaan, haluttiin kokeilla ryhmämuotoista chattia. (Nuorten Palvelu ry 2019e.) Käyn läpi aikaisempia kokeiluja ja niistä opittua tarkemmin alaluvussa 3.4 Aikaisempi Nuorten Palvelu ry:n vapaaehtoistoiminta verkossa.

Nuorten Palvelu ry:n nettietisivät Jani-Markus Heinola ja Veera Suhonen (2019a) ovat haaveilleet ryhmämuotoisesta chatista jo pidemmän aikaa, mutta resurssien puutteessa se on jäänyt toteuttamatta. Tarve vertzin kaltaiselle toiminnalle on siis ollut jo pidemmän aikaa. Etsivän Nettityön vuonna 2018 saadussa palautteessa palvelua käyttänyt nuori on kirjoittanut näin:

Kaveri antoi eräs kauhean synkkä päivä teidän yhteystiedot mulle, eka mietin et raaskiinko kirjottaa? Onko minun asiani tarpeeksi painava? Entä ymmärrättekö minua... no sit olotila meni siihen pisteeseen et päätin kirjottaa..

Etsivä Nettityö (2019b) kertoo nettisivuillaan, että heidän kanssaan voi tulla keskustelemaan aiheesta kuin aiheesta, oli se sitten pieni tai suuri, mutta silti oman aiheen vakavuus ja painoarvo on selvästi tätä kyseistä nuorta mietityttänyt. Opinnäytetyössä syntyvä chat voisi olla kevyemmän keskustelun paikka. Ehkä uskalluksen kanssa kamppailevat nuoret voisivat tulla sinne lukemaan keskustelua ja sitä kautta rohkaistua osallistumaan keskusteluun ja ottaa nopeammin yhteyttä ongelmissaan.

2.3 Opinnäytetyön tavoitteet

Opinnäytetyön tavoitteena on pilotoida vertaistuki-chat nuorille käyttäen vapaaehtoisia keskustelujen ohjaajina ja ylläpitäjinä, sekä nuorten vertaisina. Tässä opinnäytetyössä chat on verkossa käytävä reaaliaikainen tekstipohjainen keskustelu esimerkiksi pikaviestinpalvelimella. Opinnäytetyössä palvelualustaksi valikoitui Discord. Syitä miksi päädyttiin Discordiin ja alustasta itsestään enemmän löydät alaluvussa 4.3 Vertzin toiminta-alusta.

Pilotoitavan chatin tavoitteena on luoda turvallinen ympäristö nuorille, jotka kaipaavat vertaistukea ja turvallista yhteisöä. Toiveena olisi, että chattiin muodostuisi pieni tiivis yhteisö tai ryhmä. Tätä edesauttaa vapaaehtoiset, koska he toimivat keskustelun ylläpitäjinä ja herättelijöinä. Chattiin pyritään luomaan luottamuksellinen ilmapiiri

ohjaamalla keskustelua aiheisiin, joista saataisiin aikaiseksi yhteistä keskustelua. Palvelimella on yhteiset säännöt.

Onnistumisen tuloksellisuutta mitataan havainnoimalla ja kartoittamalla kävijämääriä. Kävijämäärissä tarkkaillaan kävijöiden määrän lisäksi sitä tulevatko nuoret uudestaan vertzin auki ollessa. Pilotin aikana osallistun vertzi-chattiin sen kehittäjän roolin lisäksi vapaaehtoisen roolissa. Osallistumalla itse aktiivisesti keskusteluun pääsen havainnoihan roolissa arvioimaan sen toimivuutta kehittämistä varten.

Vapaaehtoiset VerkkoZempparit täyttävät jokaisen chatin aukiolon jälkeen lomakkeen, jossa kysytään esimerkiksi millainen tunnelma illan keskustelussa oli ja miltä heistä tuntui ennen illan alkua. (kts. LIITE 1 – VERKKOZEMPPAREIDEN ILLAN PALAUTELOMAKE). Niistä kootun tiedon mukaan saadaan tietoa VerkkoZemppareiden jaksamisesta ja päivystyksen kehityskaaresta heidän näkökulmastaan. Nuorilla, eli chatissa kävijöillä, on mahdollisuus antaa palautetta anonymisti chatista löytyvän palautelomakkeen kautta (kts. LIITE 2 – VERTZIN PALAUTELOMAKE) Sitä kautta annettuihin palautteisiin reagoidaan parhaan mukaan chatin auki ollessa ja otetaan huomioon myöhemmin chattia kehittäessä. Palautetta pystyi myös antamaan palautekanavalle, jossa muut kävijät pystyivät äänestämään niistä mieleisiään. Palautteen antamisen mahdollisuudesta muistuteltiin nuoria chat-iltojen aikana. Kehittämistä mietitään myös alustan, eli Discordin, sopivuutta chatin alustaksi.

Opinnäytetyön kehittämisen menetelmiksi valittiin pilotoinnin tueksi siis havainnointi ja kyselyt, jotka auttavat pilotointia tiedonkeruussa ja kehittämiskohteiden löytämisessä, sekä muuten prosessin edistymisen seuraamisessa. Pilotointi on uuden toimintamallin kokeilua testijakson ajan, jonka ajan pyritään selventämään, kuinka hyvin mahdollinen pilotoitava toimintamalli sopii tarkoitukseensa. (Kumpulainen 2018.)

Onnistuneeksi opinnäytetyön vertaistuki-chatin koen, jos chattiin saadaan niin vapaaehtoisia, kuin nuoria. Nämä kaksi ryhmää ovat oleellisia koko prosessin onnistumiseen, eikä ilman kumpaakaan se onnistu. Onnistumiseen tarvitaan hyvää keskustelua chat-illoissa. Toivoa voisi tämän lisäksi, että nuoret tutustuisivat vertaisiinsa ja eivät välttämättä päätyisi Etsivän Nettityön päivystykseen saakka, vaan saavat kokea tulensa nähdyksi jo chatissa. Positiivista olisi, jos nuoret sanoisivat, että on ihanaa, että

olette täällä ja vapaaehtoiset olisivat innostuneita toiminnasta. Tulevaisuuden tavoitteena vertaistuki-chatille koen, että paras tilanne olisi se, että se olisi toimiva tukipalvelu Etsivälle Nettityölle ja se auttaisi heidän kasvavissa kävijämäärissä.

Haastatellessani nettietsiviä kysyin heiltä mikä olisi heistä onnistunut kokeilu. Heidän ensimmäinen vastauksensa oli: *”että yks nuori sanoo, että ei vitsi miten kiva, että perustitte tälläsen.”* Tästä lausahduksesta vielä jatkettiin ja heistä onnistunut pilotointi on silloin, kun toimintaan saadaan mukaan viisi vapaaehtoista, chattiin saadaan mukaan nuoria, ja että koko prosessi saadaan aluilleen ja käynnistymään. Etsivät lisäsivät, että olisi hyvä pitää chat pieni kokoisena, jotta sinne saataisiin syntymään tiivis porukka, jossa alkaisi olla jo vakio porukkaa. Tärkeänä pidettiin sitä, että heidän palvelussaan olevaa ruuhkaa saataisiin pienennettyä. Kokonaisuudessaan hyvä olisi nähdä onko näin toteutettu ryhmä-chat sen arvoista, että sitä kannattaisi jatkaa tulevaisuudessa. (Heinola & Suhonen 2019a.)

Kysyin asiasta myös Nuoruus online työntekijältä Keskisaarelta (2019) ja hänestä kokeilu olisi onnistunut, kun: *”VerkkoZemppareiden ei tartte enää puuttua ja viedä keskustelua eteenpäin vaan nuoret tulee sinne toisiaan varten”.*

3 TIETOPERUSTA

Tässä luvussa käyn läpi opinnäytetyön tietoperustaa, johon lukeutuu vertaistuki, yhteisöllisyys ja yksinäisyys. Luvussa kerron myös yleisesti nuorten käyttäytymisestä sosiaalisessa mediassa, sekä Nuorten Palvelu ry:n aikaisemmasta verkossa tapahtuvasta vapaaehtoisuuden kokeilusta järjestössä.

3.1 Vertaistuki ja yhteisöllisyys

Vertaistuella tarkoitetaan samankaltaisessa tilanteessa, esimerkiksi kriittisissä tai kriisiytyneissä tilanteissa, olevien ihmisten keskinäisen tiedon ja kokemusten vaihtamista, joiden myötä saadaan apua omaan tai toisten tilanteisiin (Niemi 2017, 9). Vertaistuki perustuu ihmisten väliseen arkiseen kohtaamiseen. Vaikka vertaistukiryhmät ovat

yleensä muodostuneet jonkinlaisen teeman ympärille ei sen tarvitse rajoittua sen käsittelyyn. Kriisin käsittelyn myötä voidaan myös luoda yhteisöllisyyttä tai ystävyysuhteita. (Hyväri 2005, 214-215.)

Etsivää Nettityötä haastatellessani nousi esille, että he ovat havainneet, että nuoret kokevat usein olevansa yksin heidän ongelmiansa kanssa. Nuoret tuntevat olevansa ainoita, joilla on esimerkiksi masentuneisuuden tunteita tai kokevat jäävänsä yksin ongelmiansa kanssa. (Suhonen & Heinola 2019a.) Vertaistuen keskeisimmistä kokemuksista onkin se, että pääsee näkemään, ettei ole yksin ongelmiansa ja tilanteidensa kanssa. Turvallisessa vertaistuen ryhmässä saa kokea tulevansa kuulluksi ja kuuluvansa porukkaan. (Laatikainen 2010, 14.) Vertaistukiryhmässä on kyse osallistumisesta, yhdessä toimimisesta ja osallisuudesta (Mikkonen 2011, 206). Vertaisuuden avulla voidaan aloittaa prosessi, jonka myötä siirrytään passiivisesta avun vastaanottajasta aktiiviseksi toimijaksi. Omia kokemuksiaan pääsee jäsentämään uusilla tavoilla ja löytämään omia voimavarojaan. Vertaistoiminnassa uskotaan ihmisten omiin sisäisiin voimavaroihin, ja niiden avulla voidaan ottaa vastuu omasta elämästään ja ohjata sitä haluamaansa suuntaan. (Laatikainen 2010, 13.)

Ajatukset verkkoperustaisesta yhteisöstä ovat olleet moninaisia, eikä internetin alkuaikoina ajateltu ei-kasvokkain tapahtuvan kohtaamisen olevan kovinkaan yhteisöllistä. Yhteisöllisyydellä on monta eri määritelmää ja yhdistetty perinteisesti esimerkiksi asuinpaikan, suvun tai yhteiskunnallisen ympäristön ympärille rakentuvaan yhteisöön. Internetissä muodostuville yhteisöille tyypillistä on, että se syntyy jonkun yhdistävän tekijän ympärille. Yhteisön jäsenyys siis perustuu samankaltaisuuteen ja valinnanvapauteen. Yhteisössä olemiseen ei velvoiteta, vaan yhteisön jäsenet haluavat ensisijaisesti pysyä yhteisön jäsenenä sen takia, että haluavat kuulua siihen. (Malinen 2016.)

Opinnäytetyön tuloksena syntyvä chat ei kuitenkaan rakennu suoranaisesti niinkään minkään teeman tai mielenkiinnon ympärille. Nuorille ei ole kerrottu, että chatista saa vertaistukea, eikä se esiinny vertaistuki-chat nimellä esim. mainostuksessa. Chatista on puhuttu vain paikkana, jonne voi tulla keskustelemaan. Paikalle saapuvat nuoret oletettavasti tulevat osallistumaan ja juttelemaan vapaasta tahdostaan, sekä kiinnostuneisuudestaan yhteisöä ja toimintaa kohtaan. Nuoret todennäköisesti hakeutuvat

chattiin hakeakseen apua esim. yksinäisyyteen tai heille on Etsivä Nettityö jo ennestään tuttu. He löytävät sieltä samanhenkistä seuraa, paikan missä ihmiset jakavat samankaltaisia kokemuksia ja sitä kautta kokevat yhteisyyttä (Malinen 2016).

Teknologia on siis mahdollistanut samoista asioista kiinnostuneiden löytämään toisensa. Mutta ihmiset jakautuvat aina vain pienempiin lokeroihin ja yhteisöt pirstaloituvat. Sama ihminen voi kuulua useaan eri yhteisöön samanaikaisesti, joten sitoutuminen niihin ei välttämättä ole kovinkaan pysyvää. Yhdellä klikkauksella voidaan siirtyä muualle ja jatkaa keskustelua uusien ihmisten ja uuden yhteisön kanssa. (Malinen 2016.)

3.2 Yksinäisyys

Etsivän Nettityön tekijöiden kokemuksen mukaan yksi yleisimmistä keskustelun aiheista on yksinäisyys. Sitä kokevat nuoret heidän palvelussaan kaipaavat keskustelua, iltaan viihdyttäjää tai jonkun, jonka kanssa voi jutella ihan vain mitä heidän päivässään on tapahtunut. Etsivän Nettityön (2019b) keräämässä palautteessa eräskin nuori kirjoitti, että: *”se on sellainen ihana kysymys, kun kysytään mitä kuuluu?”*. Tämä omasta mielestäni kertoo siitä, kuinka tärkeä nuorelle tämä yksinkertainen kysymys voi olla. Yksinäisyys pitkittyessään voi johtaa muihin ongelmiin, jonka kautta nuoren tilanne alkaa huononemaan ja ongelmien vyyhti alkaa kasvamaan. (Suhonen ja Heinola 2019a.) Niina Junttila kertoo esimerkiksi masennuksen, ahdistuneisuuden, hermostuneisuuden tai nukahtamisvaikeuksien olevan yksinäisyyden mukanaan tuomia ongelmia. Esimerkiksi yksinäisyyden ja masennuksen yhteyden voi selittää yksinäisyydestä juontavalla stressitekijöillä tai mielihyvähormonien vajauksella. (Sillfors 2019.)

Mitä yksinäisyys sitten on? Yksinäisyys on vahvasti kokemuksellinen ja henkilökohtainen asia ja sen takia sitä on vaikea määritellä. Yksinäisyyttä on tutkittu paljon ja yritetty määritellä erilaisten teorioiden valossa. Aiheena se on kuitenkin vaikea tutkittava, vaikka yksinäisyys tunteena on varmasti koskettanut kaikkia tavalla tai toisella. Tutkimusaiheena se voi olla niin arkaluontoinen asia, ettei siitä haluta edes keskustella. Yksinäisyys myös kantaa erilaisuuden leimaa, joka lisää siitä ääneen puhumisen vaikeutta. (Heiskanen 2011, 77-79.) Yksinäinen ihminen voidaan nähdä epäonnistuneeksi

ihmiseksi. Vaikka väitteellä ei ole mitään pohjaa, lisää se erilaisuuden leimaa. Yksinäisyyttä voidaanakin peitellä esim. piiloutumalla menestymisen, ostamisen ja kaikenlaisen tekemisen taakse, ettei sitä tarvitsisi kohdata ja myöntää. On häpeällistä myöntää olevansa yksinäinen. (Sillfors 2019.)

Yksinäisyys esiintyy hyvin eri muotoisesti ja kestoisesti. Sen monimuotoisuudesta kertoo se, että ihminen voi kokea olevansa yksinäinen muiden ihmisten keskellä, mutta ei kuitenkaan yksin ollessaan. Toiset hakeutuvat olemaan yksin ja voimaantuvat siitä, kun toiset ovat ajautuneet siihen pakon sanelemana. Voi olla sosiaalista yksinäisyyttä, jota esimerkiksi voi esiintyä muuttaessa uuteen kaupunkiin tai maahan, tai vaikka psyykkistä yksinäisyyttä, jolloin esimerkiksi vuorovaikutuksellisten esteiden myötä ei pysty luomaan pysyviä ihmissuhteita. Yksinäisyys voi olla monenlaisen yksinäisyyden summa. (Heiskanen 2011, 77-79.)

Terveyden ja hyvinvoinninlaitoksen 2019 vuoden kouluterveydenkyselyssä kysyttiin koko Suomen 4.-5. luokkalaisilta, 8. ja 9. -luokkalaisilta sekä lukiolaisilta ja ammatillisen oppilaitoksen opiskelijoilta (kyselyyn vastasi ammattikorkeakoulussa vain alle 21-vuotiaat), että tunteeko he itsensä yksinäiseksi. Tähän kysymykseen vastasi 153 640 nuorta, joista 11% kokee melko usein tai jatkuvasti yksinäisyyttä. Jatkuvasti yksinäiseksi itsensä tuntevia on 3 %. Se on yhteensä noin 4600 nuorta. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2019.)

Iän karttuessa yksinäisyys ei häviä, vaan yksinäiset nuoret kasvavat useimmiten yksinäisiksi aikuisiksi. (Junttila 2015, 77.) Junttila esittää, että internetillä ja sosiaalisella medialla voisi olla vaikutus yksinäisyyden lisääntymiseen. Toki sosiaalisella medialla on hyviäkin puolia yksinäisyyttä ajatellen, koska sieltä on helpompi löytää joku, jolle jutella. Aina on parempi pitää yhteyttä edes internetissä tai puhelimella, kuin se ettei yhteyttä pitäisi lainkaan. Toisaalta se nostaa kynnystä nähdä ihmisiä kasvokkain. Ihmisten kohtaaminen internetissä ei ole samanlaista kuin kasvokkain, koska siitä jää pois kaikki sanaton viestintä: eleet, ilmeet äänenpainot ja niistä välittyvä välittäminen. (Sillfors 2019.)

Yksinäisyys voi näyttäytyä näkymättömyytenä. Voi olla, että ihminen jätetään tahallaan tai tarkoittamatta yksin. Häntä ei huomata tai sivuutetaan täysin, sanomatta tai tekemättä mitään. Junttilan mukaan huomioitta jättäminen onkin verrattavissa kiusaamiseen ja kaltoinkohteluun ja sen tuoma sosiaalinen kipu näkyy aivoissa samalla

alueella, mikä aktivoituu fyysisestä kivusta. Yksinäisyydestä syntyvä oma paha olo voi olla kokemuksena niin valtava, että se estää näkemästä muiden pahaa oloa tai ei kestä toisten iloa. (Terävä 2018.)

Yksinäisyydestä ei kuitenkaan ole mahdotonta päästä irti, eikä sen torjuminenkaan vaadi ihmetekoja (Helsingin uutiset 2018). Tove Janssonin (1962) Näkymätön lapsi ja muita kertomuksia -teoksessa Muumien luokse tuodaan näkymättömäksi muuttunut lapsi, Ninni, joka on elänyt pitkään elinpiirissä, jossa häntä ei ole haluttu. Täti kun on joutunut häntä vasten tahtoaan hoitamaan. Muumit toivottavat Ninnin tervetulleeksi kotiinsa. Muumit kohtaavat tyttöä lämpimästi ja vastaanottavaisesti, sekä rohkaisevat Ninniä useaan otteeseen olemaan oma itsensä. Ninni loppujen lopuksi muuttuu kokonaan näkyväksi puolustaessaan Muumimammaa, puraisemalla Muumipappaa hänestä, koska Ninni luulee Papan työntävän Mamman mereen.

Vaikka Näkymätön Lapsi tarina on satua, on tarinan ydin silti hyvin todentuntuinen. Kuoreensa vetäytynyt nuori tai lapsi muuttuu pikkuhiljaa näkymättömäksi. Vaihtoehtoisesti nuori voi alkaa käyttäytymään huonosti, vain että tulee nähdyksi. Kuten Ninniä kohdanneet muumit, jotka rohkaisivat ja kohtasivat Ninnin omana itsenään. Niin myös oikeassa elämässä se ihminen, jolla on rohkeutta kuunnella ja halu auttaa, voi johdatella yksinäisen nuoren ulos kuorestaan. (Helsingin uutiset 2018.)

3.3 Nuoret sosiaalisessa mediassa

Internet on nuorille luonnollinen ympäristö, se on oman toimimisen ja tekemisen aluetta. Nuorten harrastuksista ja tärkeistä ilmiöistä tapahtuu osittain tai jopa kokonaan verkkovälitteisesti. Nuorille on helpompaa ottaa yhteyttä verkkonvälitteisesti ammattilaisiin, koska heille verkossa liikkuminen ja keskustelu on tuttua. Nuorten on helpompi toimia verkossa itsenäisesti ilman aikuisen tukea, esimerkiksi nuoren on vaikeampaa mennä yksin käymään sosiaalivirastossa. Verkkoympäristö on siis nuorille tuttu ympäristö, jota he voivat hallinnoida yksin. (Marjeta 2011, 30.)

Nuorille tärkein syy olla internetissä on yhteydenpito ystäviin ja kavereihin, joita seurataan sosiaalisissa medioissa, heidän kanssaan vietetään aikaa ja viestitellään. Eri sosiaalisen median palveluissa, eli somessa, ollaan koska osa tai kaikki ystävistä ovat jo palveluissa. Somessa olemisesta on tullut monelle tapa ja osa elämää. Sen pariin on

kasvettu ja se on luonteva osa arkea. Some tuo nuoria yhteen pidemmänkin matkan päässä oleviin ystäviin ja sitä kautta saadaan myös uusia ystäviä. MLL:n tekemän tutkimuksen mukaan kyselyyn vastanneista nuorista 69% olivat löytäneet netistä uusia tuttuja. (MLL 2018; Ebrand Group Oy & Oulun kaupungin sivistys- ja kulttuuripalvelut 2019b.) Somessa on helppo aloittaa keskustelua, vaikka yhteisen harrastuksen tiimoilta, koska mielenkiinnon kohteet ovat usein esillä esim. kuvissa. Internetissä on helpompi aloittaa uusia keskusteluja vieraiden ihmisten kanssa, koska ne voi aloittaa puhtaalta pöydältä. Oman historian tuoma painolasti ei ole näkyvissä. Jokaisella on valta siitä kenen tai keiden kanssa verkossa keskustelea. (Kari 2011. 160, 163.)

Yhteydenpidon ja mielekkäiden keskustelujen lisäksi sosiaaliseen mediaan tuotetaan paljon sisältöä, esimerkiksi jaetaan omia ajatuksia tai valokuvia. Sosiaalisesta mediasta haetaan paljon tietoa tai kysytään puolueetonta mielipidettä asioista, joko omilta ystäviltä tai muilta käyttäjiltä. MLL:n tekemän tutkimuksen mukaan 61 % kyselyyn vastanneista nuorista kokevat tärkeänä sen, että läheiset ihmiset tykkäävät ja kommentoivat tuotettua sisältöä. (MLL 2019; eBrand ym. 2019b.) Huomatuksi tuleminen ja tunnustuksen saaminen muilta ovat hyvin tärkeitä motiiveja jakaa sisältöä (Malinen 2016). Nuori haluaa nähdä millaisen vastaanoton hänen tuottamansa sisältö saakaan. Sosiaalinen media on tuonut syvyyttä 45% nuorten kokemukseen kaverisuhteistaan, eBrandin teettämään kyselyyn vastanneilla. Tärkeää on nähdä mitä maailmalla tapahtuu, ja sitä kautta pysytään mukana tapahtumissa, vaikka ei itse olisikaan paikalla. (MLL 2019; eBrand ym. 2019b.)

Vaikka suurin osa nuorista käyttääkin internettiä päivittäin, niin ei se kuitenkaan päde kaikkiin nuoriin, vaan nuorissa on eroja sosiaalisten medioiden käyttäjinä aivan niin kuin aikuisissakin ihmisissä. Junttila (2015, 92-95) Kavereita nolla -kirjassaan kertoo siitä, että tilastollisesti, mitä enemmän alakouluikäiset viettävät aikaa ruudun ääressä, oli se sitten TV:n tai tietokoneen, sitä enemmän he raportoivat olevan sosiaalisesti tai emotionaalisesti yksinäisempiä. Joissakin tutkimuksissa sosiaalisissa verkostoissa, esim. Facebook, oleminen on vähentänyt yksinäisyyttä, mutta lähinnä niillä nuorilla, jotka liittyvät verkostoihin löytääkseen uusia nettituttuja tai sosiaalisia verkostoja. Sen sijaan niillä nuorilla, jotka eivät pärjää kasvokkain kaveriporukoissa erilaisten sosiaalisten taitojen puutteiden takia, tulos on netissäkin päinvastainen. Ulkopuolisuuden ja sosiaalisen yksinäisyyden tunteet todennäköisesti vain pahentuvat verkostoitumisyritysten myötä.

Digitaalinen syrjäytyminen ei ole vain vanhuksien ongelma, vaan se koskettaa myös osaa nuorista. Digitaalisella syrjäytymisellä tarkoitetaan kyvyttömyyttä osallistua ja hakeutua vertaisten seuraan netissä tai hyödyntää digitaalisia palveluja (Kaarakainen & Kaarakainen 2017). Tämä voi johtua digitaalisten taitojen puutteesta tai pienituloisuudesta, jotka luovat digitaalista epätasa-arvoa (Räisänen 2019). Kaikilla ei siis ole samanlaiset mahdollisuudet osallistua sosiaalisiin verkostoihin netissäkään. Nuoria tituleerataan nykyään myös helposti ”diginatiiveiksi”, jolla tarkoitetaan sitä, että nuorille digitaalinen maailma on intuitiivinen ja luonteva ympäristö olla, koska ovat kasvaneet siihen. Nuorilta kuitenkin puuttuu kasvavissa määrin tieto- ja viestintäteknologian perusosaamista. (European commission 2018, 11.)

Verkkotyössä tärkeänä pidetään sitä, että nuorella on mahdollisuus vaikuttaa keskustelun aiheisiin ja ettei niitä ole ennalta määrätty, toimitaan nuoren omilla ehdoilla (Marjeta 2011, 33). Ryhmä-chat ympäristössä, pitää muistaa huomioida koko yhteisön läsnäolo, mutta nuorilla on oltava mahdollisuus vaikuttaa.

Anonymiteetti on yksi nuorisotyötä tekevän haasteista ja mahdollisuuksista. Anonymiteetti ei vähennä nuoren ja työntekijän tai vapaaehtoisen välisen kontaktin tärkeyttä, vaan sen myötä nuoret uskaltavat useimmin keskustelemaan juurikin sen takia. Nuoren kohtaaminen verkossa, ei kasvokkain, mahdollistaa tasa-arvoisen kohtelun. Anonymiteetti toisaalta lisää mahdollisuuksia epärehellisyydelle, eikä koskaan voi olla täysin varma kuka ruudun toisella puolella on. Internetissä nuoren kohtaava nuorisotyöntekijä tai vapaaehtoinen onkin sen haasteen edessä, että hänen pitää luottaa nuoreen. (Marjeta 2011, 46, 49.)

3.4 Aikaisempi Nuorten Palvelu ry:n vapaaehtoistoiminta verkossa

Nuorten Palvelu ry:llä on aikaisemmin ollut verkossa tapahtuvaa vapaaehtoisuutta, jossa kohdataan nuoria: Löytäjät ja VerkkoZempparit. VerkkoZemppari tässä alaluvussa tarkoittaa aikaisemmin kokeiltua verkkovälitteistä vapaaehtoisuutta Zemppari-toiminnassa. VerkkoZemppareiksi kutsutaan myös vertzissä toimivia vapaaehtoisia, siitä tarkemmin alaluvussa 4.1 VerkkoZemppari.

Etsivän Nettityön hankeaikoina, eli vuoden 2012 tienoilla, oli heidän tukenaan Löytäjää, jotka olivat koulutettuja vapaaehtoisia. Löytäjät toimivat valtakunnallisesti eri

paikkakunnilta ja he osallistuivat toimintaan kotoaan käsin. Toimintaan koulutettiin Etsivän Nettityön toimesta. Päivystys kesti muutaman tunnin kerrallaan erikseen järjestetyissä ilta-chateissa parina päivänä viikossa silloin suosiossa olleessa IRC-galleriassa. Löytäjät toimivat eräänlaisena suodattimena nettietsiville, jonne nuoria ohjattiin tilanteen niin vaatiessa. Nuorten Palvelu ry:n IRC-gallerian sivustolla pystytettiin käymään yleistä keskustelua ja sieltä pääsi yksityiskeskusteluun Löytäjän kanssa. Keskustelut olivat kertaluontoisia ja käytiin 15-25 -vuotiaiden nuorten kanssa. Jokainen Löytäjä keskusteli yhden nuoren kanssa kerrallaan. Sillä varmistettiin Löytäjän täysi keskittyminen kohtaamaansa nuoreen ja vältettiin kokemuksia huomiotta jättämisestä tai arvostuksen puutteesta. Keskustelun aiheina oli hyvin samat aiheet mitä nettietsivillä edelleen: yksinäisyys, ja suhdeongelmat, joko ystävä-, parisuhde tai perhepiirissä, sekä mitä tahansa mieltymysten ja pelkojen väliltä. (Koskenmäki 2015, 9-15.)

Löytäjät toiminta päättyi, koska vapaaehtoisia oli vaikea saada toimintaan mukaan. Loppumiseen vaikutti lisäksi se, että se vei kohtuuttoman paljon resursseja ja aikaa Etsivän Nettityön tekijöiltä. Vapaaehtoisilla oli myös kokemus yksin jäämisestä chatissa vaivaamaan jäävien asioiden kanssa. (Heinola 2019.)

VerkkoZempparit-toiminta oli seuraava verkossa tapahtuvan vapaaehtoistoiminnan kokeilu. Periaatteena oli Zemppari-toiminnan siirtäminen verkkoon: yksi vapaaehtoinen Zemppari yhdelle tukea tarvitsevalle nuorelle. Kasvokkain tapaamisen sijaan VerkkoZemppari-pari kohtasivat Skypessä, sovittuna aikana. Keskustelut käytiin aina tekstin välityksellä, eikä siis käytetty esim. video-chattia. Löytäjien kertaluontoisten keskustelujen sijaan Zemppari ja nuori olivat pari, jotka keskustelivat keskenään useamman kerran pidemmällä aikavälillä. Kokeilussa oli mukana alle 10 paria. (Nuorten Palvelu ry 2017.)

Nuoren ja Zempparin suhteen alussa pidettiin aloituspalaveri, jonka yhteydessä sovittiin tavoitteesta mitä kohti kuljetaan, kuinka usein, kuinka kauan suhde kestää ja mistä asioista keskustellaan. Aloituspalaveri pidettiin Skypessä, ja siinä oli läsnä Zemppari-toiminnan työntekijä, sekä Zemppari ja nuori. Ensimmäiset parit kokeilivat molempien osapuolien anonyymiyttä, mutta myöhemmin siirryttiin siihen, että nuori osallistui keskusteluihin omalla nimellään ja Zemppari toimi VerkkoZemppari nimellä. Nuo-

ren anonymiteettisyys toi mukanaan tarpeettomia vaikeuksia, johon nuoren omalla nimellä toimiminen vähensi. Kasvotusten ei välttämättä kukaan kohdannut toisiaan koko prosessin aikana. (Nuorten Palvelu ry 2017.)

Tässä kohtaa vertzi-chat eroaa jo suunnitteluvaiheessa aikaisemmasta kokeilusta ryhmämuotoisuudellaan. Nuorten ei tarvitse myöskään erikseen hakea mukaan toimintaan, niin kuin VerkkoZemppareissa, vaan vertzi on avoin ja siihen saa osallistua sen päivystysaikoina. Tämä on lähempänä Löytäjien mallia. Edelleenkin nuoria ei kohdata kasvotusten. Tällä kertaa anonyymius on kuitenkin sallittua ja keskustelu alusta on valittu tätä ajatellen. Ryhmämuotoisessa chatissa pyritään keskustelemaan enemmän yhdessä, kuin yksi yhdelle. Löytäjien toiminnassa tärkeänä pidetty nuoreen kohtaamiseen keskittyminen ja huomiotta jättäminen ovat haasteita ryhmämuotoisessa chatissa. Keskustelu liikkuu nopeasti, ja vertzin vapaaehtoisten täytyy pitää huolta, että kaikki huomioidaan.

VerkkoZemppareilta kerätystä palautteesta selvisi, että nuoren ja Zempparin välinen suhde ei aina toiminut. Zempparit tuntuivat usein epäilevänsä tärkeyttään ja onko nuoren kanssa keskustelusta mitään hyötyä. Keskustelut tuntuivat joillekin VerkkoZemppareille suorittamiselta, koska nuoren kanssa keskustelu takkuili usein ja heiltä tarvitsi kysellä paljon keskustelun edistämiseksi. Keskustelu ei ollut siis kovinkaan vastavuroista. Joissakin tapauksissa nuoret kävivät viikoittain vain purkamassa kaiken pahanolon Zempparille, eikä Zempparin ja nuoren suhde koskaan edennyt syvemmälle keskustelun tasolle. Nuoret saattoivat unohdella tapaamisajankohtia, jolloin heitä sai odotella paikalle, jos he edes lopulta ilmestyivät sovittuna aikana. Eikä syytä poissaoloille aina selvinnyt. Zempparit kokivat jäävänsä keskustelujen kanssa yksin, vaikka Nuorten Palvelu ry on usein tarjonnut tukea ja painottanut, että apua saa aina. (Nuorten Palvelu ry 2017.)

Onnistuneissa keskusteluissa nuorten kanssa on puhuttu arkipäiväisistä asioista ja Zemppari on antanut luvan ottaa yhteyttä muinakin aikoina, kuin sovittuina viikoittaisina kohtaamisina. Toiminnassa ei siis yleensä oltu yhteydessä muuta kuin sovittuina aikoina ja Skypeissä. Onnistuneiden keskustelujen myötä on syntynyt luottamuksellisia suhteita. Nuori on saanut jonkun, joka kuuntelee, ja Zemppari on saanut olla tukena sekä tuntea pystyneensä vaikuttamaan positiivisesti nuoren elämään. (Nuorten Palvelu ry 2017.)

4 VERTAISTUKI-CHAT

Tässä kappaleessa esittelen minkälaisia VerkkoZempparit, eli VeZat ovat ja mitä heiltä toivotaan. Käsittelen ennen vertzi-chatin aukeamista tapahtuneita aiheita, kuten mainostus, miten päädyttiin Discordiin toiminta-alustana ja vertzin päivystysaikaan.

4.1 VerkkoZemppari

VerkkoZemppari, eli VeZa, on täysi-ikäinen vapaaehtoinen. Hän on ”hyvä tyyppi”, joka haluaa olla osana tiimiä ja auttaa nuoria verkkonvälityksellä. Vapaaehtoisuus on yhteisöllistä ja hyvää tekemistä vapaa-ajalle. VerkkoZempparilta ei vaadita kokemusta nuorten kanssa toimimisesta, eikä kokemusta digitaalisesta ympäristöstä.

Nuorten kanssa työskentelevien ammattilaisten on hyvä ymmärtää nuorisokulttuuria ja nuorten arkea, sekä verkkoa ympäristönä. Näiden tietojen avulla heidän on helppompaa auttaa ja tukea nuoria, sekä vaikuttaa heihin. (Marjeta 2011, 30.) Vertaistukiryhmässä ohjaajalla ei tarvitse olla omakohtaista kokemusta ryhmäläisiä yhdistävästä elämäntilanteesta, vaan koulutuksen myötä voidaan tuoda riittävästi tietoa ryhmää yhdistävästä aihealueesta tai siihen liittyvistä ilmiöistä. (Niemi 2019, 16.)

VerkkoZempparina ei voi toimia, jos ei ole käynyt koulutusta. Koulutuksessa käsiteltiin teemoina nuoruutta, miten nuorten kanssa saataisiin aikaan keskustelua, mitä on vaitiolovelvollisuus, VerkkoZemppareiden oikeuksia ja velvollisuuksia sekä ongelmatilanteita ja vaikeita teemoja chatissa. Koulutuksen tarkoituksena oli antaa vapaaehtoisille paketti, jonka avulla he pystyisivät kohtaamaan nuoria, ja tekemään vapaaehtoisuutta vertzissä.

VerkkoZemppari edustaa Nuorten Palvelu ry:tä. Nuorten kanssa keskustellessa ei tarvitse olla muodollinen, ja saa olla oma itsensä, mutta asiallinen käytös on muistettava. VeZa on avoin keskusteluille, eikä provosoi tai provosoidu keskusteluista. VerkkoZemppari saa kertoa itsestään niin paljon kuin kokee tarpeelliseksi tai haluaa jakaa. He toimivat nimimerkin takaa, ja ovat näin tasa-arvoisia nuorten kanssa. Nuorille ei paljastettu, että VerkkoZempparit toimivat kaikki samassa tilassa. Tämä oli VeZojen yhteisen päätös ja lisä anonyymiteettiin. VerkkoZempparien nimet näkyvät keltaisina

keskusteluissa, josta chatissa olevat nuoret tunnistavat vapaaehtoiset muiden keskustelijoiden joukosta.

VeZa on vaitiolovelvollinen. Velvollisuus ei lopu vapaaehtoisuuden loputtua, vaan keskusteluissa nousseet asiat pidetään salaisina. VeZalta vaaditaan rikostaustaote, koska kohdeyleisössä voi olla alaikäisiä nuoria, vaikka chatissa käyvien nuorten ikää ei pysty varmentamaan. VeZalla on oikeus osallistua vapaaehtoisille järjestettävään virkistystoimintaan, ja heille tarjotaan ohjausta, tukea ja neuvontaa.

Tarkoituksena on luoda vapaaehtoisille hyvä tukiverkosto, joka vaikutti puutteelliselta aikaisemmissa kokeiluissa. Ratkaisuksi kaikki päivystykseen osallistuvat Verkko-Zempparit ovat fyysisesti samassa tilassa, eli Nuorten Palvelu ry:n toimistolla. Sen myötä paikalla olevat voivat keskustella yhdessä vertzissä nousseista vaikeista tilanteista. Yhdessä ollessa on helpompi keskustella miten kannattaa reagoida, eikä näin keskusteluihin pääse syntymään hetkiä, joihin ei osaa vastata.

Vertzin auki ollessa on aina päivystämässä joku Nuorten Palvelu ry:n vastuunohjaaja, joka vastaa chatista. Hän on päävastuussa ja käsittelee isommat ongelmatilanteet sekä vastaa nuorten sääntörikkomuksiin reagoimisesta. Hän on tukemassa VeZoja ja on mukana keskustelemassa. Yhdessä tilassa oleminen luo yhteisöllisyyttä ja vertaistukea VeZojen kesken. Toimistolla paikalla ovat myös Etsivä Nettityö työntekijät, jotka auttavat aina tilanteessa, jossa chatissa oleva nuori tarvitsee ammattilaisen apua ja kahdenkeskistä tukea.

Opinnäytetyöntekijänä tavoitteena oli löytää noin kolme vapaaehtoista, jonka koin määrällisesti riittävältä, että chatin voi pitää auki sunnuntai-iltaisina. Kolmella vapaaehtoisella kaikkien ei tarvitsisi olla joka sunnuntai paikalla. Loppujen lopuksi vapaaehtoisia saatiin haastateltua, koulutettua ja mukaan toimintaan kuusi kappaletta. Kaikki vapaaehtoiset ovat olleet sitoutuneita ja innoissaan toiminnasta. Koulutuksessa kävivät myös kaksi Nuorten Palvelu ry:llä ollutta harjoittelijaa.

4.2 Vertzin mainostus

Vertzin mainostaminen aloitettiin heinäkuun alussa 2019. Tässä vaiheessa mainoksilla etsimme vapaaehtoisia keskustelemaan nuorten kanssa chatiin. Mainosta jaettiin Nuorten Palvelu ry:n sosiaalisessa mediassa (kts. kuva 2) sekä yhteistyökumppaneille.

Apuna käytettiin Zemppari-toiminnassa hyväksi havaittuja mainostuspaikkoja. Vapaaehtoiset löytyivät toimintaan mukaan useamman eri väylän kautta, esimerkiksi Instagram-mainoksen tai kaverin kautta, yhteistyöverkostosta tai järjestön nettisivuilta tutustuessa muuhun toimintaan.

Itse vertziä mainostettiin nuorille hyvin vähän, koska sinne ei haluttu isoja määriä kävijöitä. Mainostus tapahtui lähinnä Etsivän Nettityön keskusteluissa, sekä Nuorten Palvelu ry:n sekä Etsivän Nettityön sosiaalisissa medioissa (kts. kuva 3).

Mainokset ovat itsesuunnittelemani. Pysin pitämään mainoksissa yhtenäisen ilmeen, jotta niistä näki nopeasti niitten liittyvän vertziin. Nuorten mainoksissa taustakuvissa käytettiin tekijänoikeudellisesti vapaita kuvia, joissa teemoina oli nuoret, yhdessä oleminen ja teknologia. Lisää vertzin mainoksia voit katsoa liitteestä 3 – VERTZIN MAINOKSIA.

4.3 Vertzin toiminta-alusta

Chat-alustaksi haluttiin alusta, jota pystyi käyttämään monelta eri laitteelta. Varsinkin kun älypuhelimet ovat vakiinnuttaneet paikkansa nuorten eniten käyttämänä päätelaitteena (Ebrand Group Oy & Oulun kaupungin sivistys- ja kulttuuripalvelut 2019b). Muina vaatimuksina oli mahdollisuus olla anonyymisti, sovelluksen helppo saatavuus



Kuva 2 – Mainos vapaaehtoisille

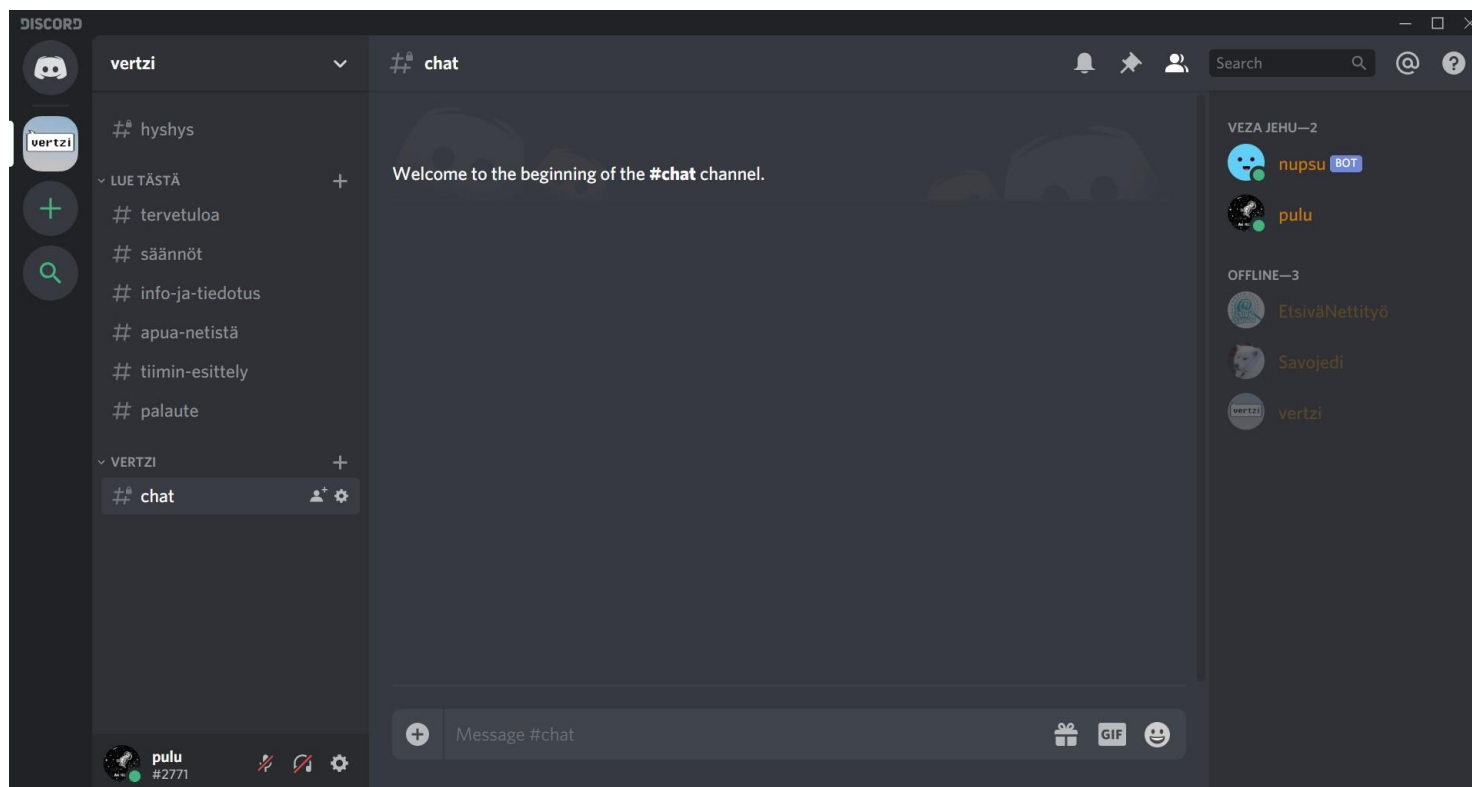


Kuva 3 – Mainos nuorille

ja helppo lähestyttävyyys. Nuoren liittyminen vertziin ei saisi olla teknisten ongelmien takia saavuttamattomissa.

Chat alustaksi valikoitui Discord. Alustana se oli kiinnostanut jo Etsivää Nettityötä uudeksi työalustakseen. Opinnäytetyön loppuvaiheella se on jo otettu käyttöön nettietseivien kahdenkeskisissä keskusteluissa. Etsivän Nettityön läheisyys alustalla oli tärkeä lisä vertaistuki-chatille ja helpottaa nuorten siirtymistä yksityiskeskusteluun vertzistä Etsivän Nettityön luo. Muihin alustoihin ei paljoa tutustuttu, koska Discord täytti kaikki vaatimuksemme. Kuvassa 4 näet miltä Discord ja vertzi -palvelin näyttää tietokoneella.

Discord on sovellus, jonka välityksellä voidaan jutella niin tekstin, äänen kuin videonkin välityksellä. Keskustelut voivat olla julkisia tai yksityisiä. Se on ladattavissa puhelimeen, tabletille ja tietokoneelle, ja se toimii myös selaimessa, joten mitään sovellusta ei tarvitse erikseen ladata. Keskusteluja voi käydä kahden kesken tai voi liittyä pienempiin tai isompiin ryhmächatteihin. Discordiin kirjaudutaan sähköpostilla, mutta siellä toimitaan nimimerkkien takaa, eikä sähköposti näy muille. (Luoja 2017.) Discord on alun perin suunniteltu tietokonepelaajille, mutta se on levinnyt myös muidenkin käyt-



Kuva 4- Näkymä vertzin Discord palvelimesta tietokoneella.

töön ja onkin noin 23% nuorilla käytössä. Se on kyselyssä vuoden 2019 kymmenenneksi eniten käytetty some palvelu. (Ebrand Group Oy & Oulun kaupungin sivistys- ja kulttuuripalvelut 2019a.)

Ryhmächatit toimivat palvelimella, eli yhteisöissä, opinnäytetyön tapauksessamme vertzi-palvelimella. Palvelimella voi olla eri kanavia, joissa voidaan esim. keskustella eri aiheista tai käyttää sitä vain äänikeskusteluun (Luojola 2017). Näitä kanavia vertzin palvelimella käytettiin hyödyksi nostamalla palvelimelle esille sen säännöt, palauteenanto mahdollisuudet tai paikkoja, joista voi hakea apua, kun chat itse on kiinni. Näin ollen, kun palvelimelle tulee joku päivystysaikojen ulkopuolella ei hän tule tyhjään chatti ikkunaan, vaan hänellä on jotain mihin tutustua.

Päivystysaikojen ulkopuolella chat on asetuksista säädetty niin, ettei sinne voi kirjoittaa uusia viestejä. Tällä varmistettiin, että palvelimella käyty keskustelu on aina palvelimen sääntöjen mukaista, ja ettei esim. kiusaamista pääse tapahtumaan. Paikalla on siis aina VerkkoZemppareita, jolloin keskustelu on turvallista ja valvottua. Päivystysiltojen lopuksi kaikki chatissa käydyt keskustelut poistetaan, josta on kerrottu chatin käyttäjille palvelimen säännöissä. Tämä mahdollistaa luottamuksellisempien keskustelujen käymistä palvelimella olevien nuorien kanssa, niin etteivät uudet jäsenet näe kaikkia vanhoja keskusteluja, joissa eivät ole itse olleet mukana.

4.4 Vertzin päivystysaika

Päivystysajaksi halusin ajan, jolloin nettietsivät ovat toimistolla. Heidän päivystysaikansa on sunnuntaista tiistaihin kello 20-23.30, mutta he ovat toimistolla jo kello 18 alkaen. Kysyin nettietsiviltä heitä haastatellessani ja heidän mielestään, juurikin se, että chatin päivystys alkaa aikaisemmin, kuin heidän päivystyksensä on hyvä asia. Toiveissa olisi, että ne nuoret, jotka kaipaavat tukea yksinäisyyteen ja haluavat kertoa, vaikka päivän kuulumiset tai saavat sanottua haluamansa ennen nettietsivien päivystysaika. Tällöin he eivät välttämättä siirry päivystyksen auetessa nettietsivien juttuun, vaan saavat kokea tulevansa kuulluksi chatissa. Hienoa olisi siis, jos chatin avulla voitaisiin ns. suodattaa nettietsiville päätyviä nuoria, jolloin heillä olisi enemmän aikaa kohdata akuutimmassa tilanteessa olevaa nuorta. Tämä vertzin päivystysaika mahdollistaa sen, että nuorille keskusteluun saatavilla oleva aika pitenee kahdella tunnilla.

Päivystyksen päällekkäisyys ajalla mahdollistamme taasen sen, että vertzissä esille nousseet asiat voidaan jakaa nettietsiville ja antaa saatteeksi tiedot esille nousseista huolista. (Suhonen & Heinola 2019a.) Ebrand Group Oy & Oulun kaupungin sivistys- ja kulttuuripalveluiden tekemässä tutkimuksessa (2019b) nousee esille, että suosituin aika 13-29 – vuotiailla on olla sosiaalisessa mediassa kello 18-21. Täältäkin kannalta päivystysaika oli hyvä. Päivystyspäiviksi ovat valikoituneet sunnuntai ja maanantai, koska silloin nettietsivät ovat kokeneet heidän päivystysaikansa ruuhkaisimmiksi (Suhonen & Heinola 2019a). Vertzi oli auki ensin vain sunnuntaisin, mutta lisäsimme päivystyspäiväksi myös maanantain, kun toimintaan saatiin tarpeeksi vapaaehtoisia.

5 VERTZIN KEHITTÄMINEN JA KULKU

Tässä luvussa kerron vertzin päivystysillan kulusta yleisesti. Käyn läpi myös esille nousseet haasteet ja kehitysehdotukset. Myöhemmin pohdin vertzin tulevaisuuden näkymiä.

5.1 Vertzin päivystysillan eteneminen yleisesti

Chat-illasta päävastuussa oleva henkilö tuli laittamaan paikkoja kuntoon noin tuntia aikaisemmin. Pilotin aikana tämä henkilö oli Nuoruus online Keskiisaari tai minä. Paikkojen kuntoon laittamiseen kuului esim. tietokoneiden siirtäminen yhteiseen tilaan ja tarjoiltavien esille laittaminen. Usein sisäänkirjautumisessa tai internetin kanssa esiintyi ongelmia, joten niiden hoitamiseen kannatti varata aikaa.

VerkkoZempparit saapuivat paikalle noin puolta tuntia tai tuntia aikaisemmin. Varsinkin ensimmäisellä päivystyskerralla kannatti varata enemmän aikaa, jotta pystyi tutustumaan Discordiin alustana tai kirjoittamaan oman esittelyn palvelimelle. Ennen chatin aukaisua vapaaehtoiset ehtivät vaihtaa kuulumisia muiden päivystyksessä olevien kanssa.

Vertzin alkaessa kaikille tulijoille annettiin luku- ja kirjoitusoikeudet keskustelu- ja palautkanavalle. Vertziin ei siis pystynyt kirjoittamaan ilman näitä oikeuksia, eli chat oli päivystysaikojen ulkopuolella käytännössä suljettu. Tällä varmistettiin se, ettei siellä kirjoiteltu muina aikoina mitään asiatonta tai sääntöjen vastaista.

Keskustelu aloitettiin aina kysymällä ”Mitä kuuluu?”. VerkkoZemppareiden tehtävänä oli kuljettaa keskustelua ja kysellä nuorilta lisää aina aiheeseen liittyen. Keskustelu itsessään kulki niille reiteillä mitä nuoret halusivat jutella. Nuoria muistutettiin illan aikana, kuinka kauan keskustelulle oli vielä aikaa, ja että vertzistä voi antaa palautetta. Illan aikana käyty keskustelu tallennettiin mahdollista myöhempää tarkastelua varten ja poistettiin keskustelukanavalta.

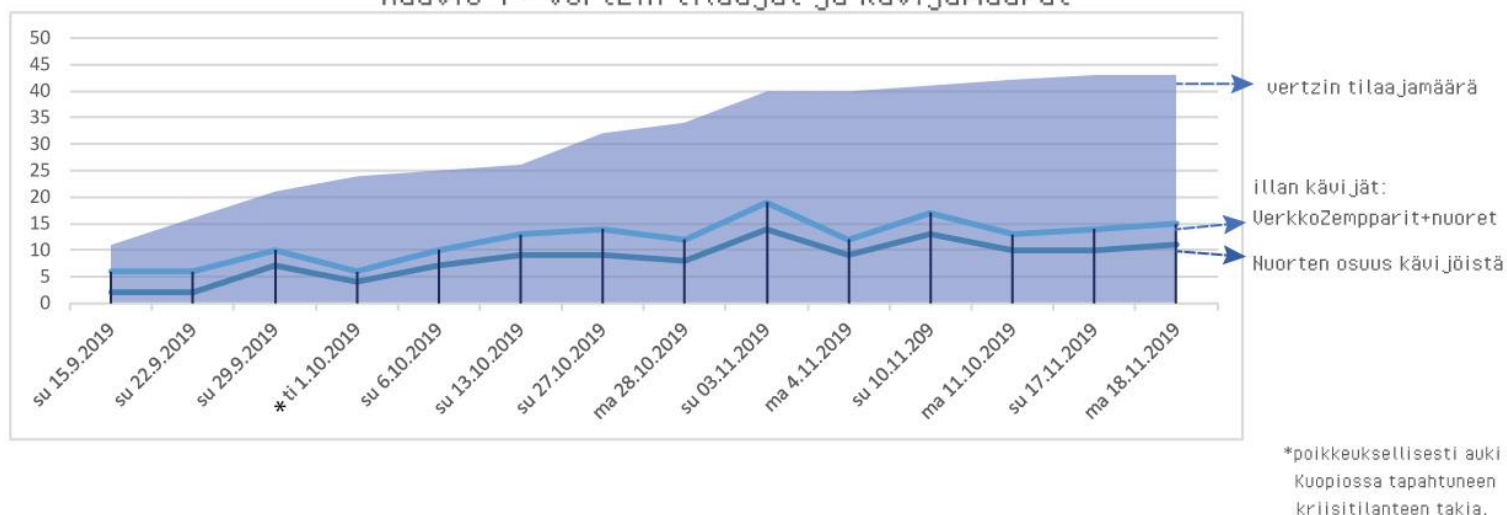
VerkkoZempparit kävivät täyttämässä illasta lomakkeen, jossa kysyttiin esim. hyvät ja vaikeat hetket. (kts. liite 1– VERKKOZEMPPAREIDEN ILLAN PALAUTELOMAKE). Chatin jälkeen oli mahdollisuus vielä jäädä keskustelemaan illan tapahtumista. Vapaaehtoisille järjestettiin työnohjausta, jotta heillä oli mahdollisuus käsitellä chatissa nousseita keskustelun aiheita, koska vakavampiakin tilanteita ja keskusteluja nuorten kanssa koettiin.

5.2 Vertzin arviointi ja haasteet

Mielestäni opinnäytetyössä pilotoitu chat on onnistunut kokeilu. Vertzille asetetuista tavoitteista saavutettiin merkittävä osa. Pilotoinnin aikana saatiin käsitys siitä, mitä kaikkea chatin pyörittämiseen tarvitaan. Olennaisesti pilotointiin kuului vapaaehtoisten löytäminen, haastattelu ja kouluttaminen työtehtävään. Lisäksi piti luoda itse chat ja kehittää siitä toimiva ympäristö, mm. suunnitella säännöt sekä lisätä infopaketti nuorten avuksi ongelmatilanteisiin. Kaikkien chatissa päivystävien kokemus ja ymmärrys iltojen kulusta kasvoi, ja Discord koettiin chatille sopivaksi alustaksi. Varsinkin alustan monella eri laitteella toimiminen todettiin käytännölliseksi, ja nuoret olivat usein vertzissä mobiililaitteilla kulkiessaan esimerkiksi kaupassa. Kaiken kaikkiaan pilotoinnin aikana saatiin aikaiseksi hyvä alku chatille, ja siitä on hyvä lähteä kehittämään sen tulevaisuutta.

Opinnäytetyön tavoitteista mielestäni tärkein oli saada vapaaehtoisia ja nuoria chattiin mukaan. Olin positiivisesti yllätynyt siitä, miten mukavasti nämä ryhmät lähtivät mukaan toimintaan. Vapaaehtoisia koulutettiin yhteensä kuusi. Se oli jo tarpeeksi pyörittämään chattia kahtena päivänä viikossa ja chat oli auki yhteensä 14 kertaa. Vapaaehtoiset sitoutuivat toimintaan hyvin, eikä kukaan esimerkiksi joutunut perumaan aikai-

Kaavio 1 - vertzin tilaajat ja kävijämäärät



semmin sovittuja päivystysiltoja. Ajoittain VerkkoZemppareita olikin tulossa enemmän, kuin meillä oli tarjota laitteita osallistua. Näissä tapauksissa VeZoilte viestittiin mahdollisuudesta olla tulematta sinä iltana.

Oli ilo huomata, että paikalle löysivät myös nuoret. Vertzin-palvelimella tilaajamäärä kasvoi melkein joka kerta (kts. Kaavio 1 – vertzin tilaajat ja kävijämäärät) ja sinne muodostui 7-9 nuoresta vakioporukka. Eniten paikalla yhden illan aikana oli 14 nuorta ja 5 vapaaehtoista. Keskustelu oli silloin hyvin nopeatempoista ja vaikeaa seurata. Tämä oli kuitenkin vielä pienikokoinen ryhmä, jollainen olikin tavoitteissa.

Discordin ominaisuutena on, että keskustelua pystyy seuraamaan offline-tilassa. Tällöin kävijä voi osallistua keskusteluun, mutta ei näy online-tilassa oleville aktiivisena läsnäolijana. Keskustelua aktiivisesti seuranneiden osuus tilaajamäärästä ei siis käy ilmi kaaviosta. Offline-tilassa keskustelua seuranneet nuoret saattoivat myös yhtäkkiä osallistua keskusteluun, jolloin heidät on laskettu kävijämääriin. Uskonkin, että keskustelua seuranneet nuoret saattoivat saada ihan yhtä paljon vertaistukea kuin aktiivisen keskusteluun osallistuvat nuoret.

Tavoitteissa nostettiin esille toive hyvästä keskustelusta chat-illoissa ja se toteutui hyvin. Muutaman kerran VerkkoZempparit jäivät ilman nuoria kanavalle, mutta vain hetkittäin. Silloinkin keskustelua jatkettiin VerkkoZemppareiden voimin. Nuoret selvästi oppivat vertzin aukioloajat, ja tulivat paikalle heti vertzin auetessa juttelemaan päivän kuulumiset. Sunnuntaisin oli huomattavissa se, että nuorilla oli paljon asiaa. Maanantaisin keskustelut olivat rauhallisempia, koska silloin oli paikalla hieman vähemmän nuoria. Silloin nuorten kanssa oli mahdollisuus jutella syvemmistä aiheista, tai vaikka pelata hirsipuuta tai piirrä ja arvaa -peliä emojiilla. Kumpanakin aukiolo

päivänä keskustelun ensimmäinen tunti meni vauhdikkaasti, koska kaikilla tuntui olevan paljon sanottavaa. VerkkoZempparit saivat olla tarkkana, että kaikki tulivat huomioduiksi. Vilkkaan alun jälkeen keskustelu yleensä rauhoittui. Syynä tälle saattoi olla se, että nuoret kokivat tulleen kuulluksi ja saivat kertoa mieltään painaneet asiat. Vertzin lähestyessä sulkemisaikaa tuli keskusteluista taas ruuhkaisempia, ja useimmiten keskustelu tuntui jäävän kesken. Tämä oli mielestäni hyvä merkki, koska se kertoi siitä, että nuoret kokivat keskustelun mielekkääksi ja olisivat halunneet jutella pidempään.

Keskustelu vertzissä aloitettiin aina kysymällä: ”mitä kuuluu?”. Vastaukset tuntuivat usein olevan ahdistuksen tai jonkun muun negatiivisen tunteen sävyttämiä. Tämä on ymmärrettävää, koska nuorilla ei välttämättä ollut pääsyä juttelemaan kenellekään viikon aikana ja maanantaina alkava viikko toi mukanaan ahdistuksen tunteita. Vaikka ilta usein alkoi negatiivisissa tunnelmissa, niin mielestäni vertzin yleistunnelma oli positiivinen. Mielestäni nuoret uskalsivat jutella chatissa hyvinkin vakavista aiheista, joten vertzissä oli saavutettu luottamuksellinen ilmapiiri. Vaikutusta saattoi olla sillä, että nuoret olivat tottuneet käymään juttelemassa Etsivässä Nettityössä, ja sitä kautta luottivat vertziin ympäristönä enemmän.

Kävijöiden ryhmäytymistä tai tiiviiksi porukaksi muodostumista on mielestäni vaikea arvioida. Ryhmä oli nuorille avoin ryhmä, joten paikalla ei koskaan ollut täysin samat henkilöt, vaan vakioporukan lisäksi paikalla oli vaihtuvia kävijöitä. Vaikka nuoret eivät aina olleet samat, vapaaehtoisten pysyvyys loi jatkumoa, jolla oli ryhmäytymisen kannalta positiivinen vaikutus. Chatin kävijöitä ei erikseen pyritty ryhmäyttämään, mutta keskusteluja pyrittiin VerkkoZemppareiden ohjauksella saattamaan yhteisiin aiheisiin, jotta kaikki olisivat voineet osallistua niihin. Pilotin edetessä nuoret alkoivatkin ottaa kontaktia toisiinsa ja jaksoivat kannustaa toisiaan siinä missä VerkkoZempparitkin. Yhteisten keskustelujen aikaansaaminen oli ehdottomasti yksi haasteellisimmista tehtävistä vertzissä. Vapaaehtoisilta saadusta palautteesta kuitenkin nousi esille heidän kokemuksiaan chat-ryhmän keskinäisten keskustelujen onnistumisesta sekä yhteisöllisyydestä vertzissä, ja samanlaisia kokemuksia nousi myös nuorten antamassa palautteessa. Palautteista kerron enemmän seuraavassa luvussa 5.3. VerkkoZemppareiden ja nuorten palautteet.

Nuorten saaminen keskustelemaan enemmän yhdessä eikä vapaaehtoisten kanssa tule olemaan yksi vertzin haasteista tulevaisuudessakin, ja tähän voitaisiin varautua paremmin jo koulutuksen aikana. Varsinkin, kun VerkkoZemppareilta kerätyssä palautteessa eniten esiin noussut toive oli uusia keskustelunavauksia ja aiheita. Koulutuksessa voitaisiin pohtia esim. minkälaisia yhteisiä pelejä voi tekstimuotoisesti yhdessä pelata tai mitkä keskustelun aiheet herättäisivät hyvää ja positiivista keskustelua. Vapaaehtoiset voisivat myös puhua enemmän koko ryhmälle kuin yksittäisille nuorille, mikä saattaisi auttaa keskustelun pysymisessä yhtenäisenä. Vertzin päätavoitteena voisikin hyvin pitää Keskisaaren (2019) vertzin alussa esittämää toivetta: *”Verkkozemppareiden ei tarte enää puuttua ja viedä keskustelua eteenpäin vaan nuoret tulee sinne toisiaan varten.”*

Tavoitteissa oli nettietsivien puolesta se, että nuoret saisivat kokea tullessa nähdyksi vertzissä, jolloin heidän ei tarvitsisi välttämättä siirtyä nettietsivien päivystykseen. Jo tämän lyhyen pilotin aikana, nettietsivät huomasivat muutaman molemmissa palveluissa käyvien nuorten kanssa jo merkkejä siitä, että nämä olivat alkaneet käymään vähemmän heidän palvelussaan. Nuoret kävivät vähemmän joka päivystysilta, ja keskustelut siirtyivät enemmän kuulumisien tai yksittäisten asioiden läpikäymiseen. Nuorilla ei välttämättä ollut niin isoa tarvetta ongelmakeskeiselle keskustelulle. Merkkejä on siis havaittavissa siitä, että nämä nuoret ovat saaneet tarvitsemaansa tukea vertzissä, ja heillä ei ole niin suurta tarvetta tulla Etsivän Nettityön juttusille. Nettietsivät uskoivat vertzin vaikutusten vasta alkaneen näkymään, että jos vertzi saisi jatkoa, niin vaikutukset vielä kumuloituisivat entisestään. (Suhonen & Heinola 2019b).

5.3 VerkkoZemppareiden ja nuorten palautteet

Vertzistä vapaaehtoisilta ja nuorilta saatu palaute on ollut positiivista, ja molemmilla on ollut toive vertzin jatkumisesta. Vapaaehtoisille joka iltaisen palautteen lisäksi tehtiin vielä loppupalaute. Loppupalaute ja sen vastaukset löydät liitteestä 4 – VERKKOZEMPPAREIDEN LOPPUPALAUTE ja liitteestä 5 – VERKKOZEMPPAREIDEN LOPPUPALAUTTEEN VASTAUKSET. Loppupalautteeseen vastasi viisi VerkkoZempparia kuudesta koulutetusta. Kyselyssä pyysin vastaajien arvioivan vertziä asteikolla 4-10. Vastauksien keskiarvo oli 9,2. Vapaaehtoisten mielestä vertzissä oli siis kiitettävän nu-

meron arvoinen. Toisena kysymyksenä kysyin, siitä antoiko vertzin koulutus valmiuden toimia vertzissä. Koulutuksia oli yhteensä neljä. Koulutus antoi kaikille vapaaehtoisille valmiudet toimia VerkkoZemppareina. Koulutusta pidettiin myös hyvin järjestettynä ja toimintaan rohkaisevana.

Vapaaehtoiset kokivat vertzin ajalta parhaana kokemuksena useimmiten nuorten kanssa käydyt keskustelut ja yhteishengen. Nämä olivatkin tavoitteissakin asetettuja toiveita opinnäytetyölle, joten on hienoa kuulla, että vapaaehtoiset ovat kokeneet ilmapöytäkirjan ja keskustelut hyviksi. Vapaaehtoisista on ollut hienoa, että nuoret ovat lähteneet keskusteluihin mukaan ja että niistä oli saatu yhteisiä koko porukan keskusteluja.

Muuten vertzi sai positiivista palautetta myös Nuorten Palvelu ry:n sijainnista, joka sijaitsee aivan keskustassa ja sinne on helppo tulla. Kehuja sai myös vapaaehtoisten yhteistyökyky ja etteivät he kokeneet jääneensä yksin tilanteissa. Tämä on mielestäni erityisen ihanaa kuulla, koska se on ollut yksi keskeisimmistä aikaisempien kokeilujen kompastuskivistä, johon pyrittiin saamaan muutosta.

Haastavimmiksi tilanteiksi vapaaehtoiset kokivat iltojen keskustelujen aloittamisen. Ensimmäinen tunti koetaan hankalaksi ja niihin mukaan pääseminen tuntuu haastavalta. Tähän varmasti vaikuttaa juurikin ensimmäisen tunnin nopeatempoisuus. Vaikeutta lisää myös se, että jos ei ole ollut joka kerta paikalla niin ei välttämättä ole mukana kaikissa keskusteluissa, joissa käydään läpi aiheita edellisiin kertoihin liittyen.

Kysyttäessä mitä olisi voinut tehdä paremmin ja mitä konkreettisia muutoksia olisi pitänyt tehdä, liittyivät vapaaehtoisten vastaukset enemmän teknisiin asioihin, eikä niinkään itse tekemiseen. Toivottiin lyhyempiä vuoroja. Melkein neljä tuntiseksi päivystyksiksi venyvät illat ovat pitkiä ja ne vietetään koko alas istuen. Iltaa ei kuitenkaan voi jakaa kahtia, koska illan keskustelut saattaisivat katketa vaihdon yhteydessä. Illan pituutta pitää kuitenkin muistaa pohtia vapaaehtoisten kannalta paremmaksi ja kannustaa heitä pitämään taukoja keskustelujen lomassa. Myös eri päiviä toivottiin sunnuntain ja maanantain lisäksi tai sijaan, tai että chat-illat eivät olisi peräkkäisinä päivinä. Sunnuntai ja maanantaipäivät ovat kuitenkin Etsivän Nettityön kokeilujen myötä koettu nuorten kannalta suosituimmiksi (Etsivä Nettityö 2019b). Vapaaehtoisilta on kuitenkin tullut palautetta keskusteluissa vertzin pyöriessä, ettei painetta osallistua joka iltaan ole ollut, vaan jokainen vapaaehtoinen saa tehdä oman jaksamisensa mukaan.

Oman tietokoneen käyttömahdollisuus myös mainittiin, mille en ainakaan itse näe mitään esteitä. Nuorten Palvelu ry:n tarjotessa koneet illaksi käyttöön vain mahdollistaa niidenkin vapaaehtoisten osallistumisen, jolla ei kannettavaa tietokonetta ole omasta takaa.

Kaikki vastanneet vapaaehtoiset olivat kiinnostuneet jatkosta ja suurin osa oli valmis jatkamaan vapaaehtoisuuttaan, jos vertzi saa jatkoa. Kyselyn perusteella voidaan siis päätellä, että olemme saavuttaneet tavoitteemme vapaaehtoisten innostuneisuudesta toimintaan, koska sitä vapaaehtoiset ovat koko syksyn ajan olleet. He ovat tulleet paikalle hyvillä mielin ja harmittelevat, jos eivät päässeet seuraavalla kerralla. Eräskin vapaaehtoinen ihmetteli miksi vertzi loppuu näin pian, ja kertoi varanneensa aikaa joulukuuhun asti vertzille.

Tavoitteissa oli nostettu esille myös toive, siitä että edes yksi nuori sanoisi ääneen, että *”kiva että perustitte tälläisen chatin”*. Nuoret sanoivatkin useampaan otteeseen iltojen aika arvostavansa vertzin olemassa oloa ja jäivät toivomaan vertzin jatkoa. Pyysin yhdeltä vakioporukkaan kuuluvalla nuorelta suoraan palautetta tätä opinnäytetyötä varten, ja hänen kirjoittama teksti minusta tiivistää muidenkin nuorten antaman palautteen hyvin:

Mun mielestä vertzi on ollu todella mukava paikka päästä juttele muiden nuorten kanssa ja viettää aikaa, kun muuten olis ollut aika yksinäistä.

Oli mahtavaa, että ehti muodostua sellainen oma porukka ja tultiin keskenämme jo vähän tutuiksikin.

Kyllä se aika paljon harmittaa, että tää loppu nyt jo, koska tästä olis voinu muodostua vielä vaikka mitä ja tarvettakin selvästi oli.

Vertzissä on ollut mukavan rento ilmapiiri, mikä oli huippua. Ei tarvinnu miettiä esim mitään sellasta, että sovinko tänne.

Vertzin parissa oli ihan mahtavaa viettää pimeitä syysiltoja. Kiitos <3

Vertzin palaute-kanavalla olleen anonyymien kyselyn kautta nuoret ovat kertoneet toiveistaan jatkosta. Syiksi on mainittu muun muassa se, että nuori kokee vertzin olleen paikka, jossa ei kiusata tai että tämänlaisia ryhmä-chatteja ei juurikaan ole. On kerrottu siitä, että vertzi on helpottanut nuorten oloa, koska pääsee hetkeksi juttelemaan muiden kanssa ja siellä on saanut tukea VeZoilta.

Vertzin viimeisenä iltana keskustelut kääntyivät kiitoksiin. Puhetta oli parhaimmista hetkistä chatissa, joihin lukeutuivat seura, ryhmäläisten erilaisuus ja hyvän porukan muodostuminen. Arvostettiin tilaisuutta päästä hetkeksi pois omista ajatuksistaan ja mahdollisuudesta olla sosiaalinen, jos ei jaksakaan muuten olla. Eräältä nuorelta tuli myös mainintaa siitä, että on muuten ollut aika yksinäinen, joten vertzissä on ollut hyvä viettää aikaa.

Yksinäisyyttä vastaan vinkkinä usein mm. kannustetaan menemään ryhmiin ja olemalla muiden kanssa. Päämääränä on lisätä mahdollisuuksia kohdata ihmisiä, joihin voisi ystävystyä. Tarkoituksena myös on vahvistaa ajatusta, ettei yksinäinen ole aivan merkityksetön ja saanut kokea onnistuneensa (Juntila 2015, 157).

Nuorilta saadusta palautteesta voitaisiin siis päätellä, että nuoret ovat tämän kaltaisia kokemuksia saaneet tuntea. Ympäristö on koettu turvalliseksi, ja kiusaamisesta vapaaksi, jossa on saanut jutella omista huolistaan. Yhteisöllisyyttä on tapahtunut, ja nuoret ovat palanneet vertziin ilta toisensa jälkeen, joten he ovat kokeneet saaneensa siitä jotain. Positiivinen ympäristö on ollut varmasti monelle nuorelle tärkeää. Kyllä sitä itsekkin huomasi kiintyneen chatissa olleisiin nuoriin ja toivoo heille kaikkea hyvää tulevaisuuteen.

5.4 Vertzin jatko

Pilotin tulevaisuutta ei vielä tiedetä. Yhtenä opinnäytetyön tavoitteena oli nähdä se kannattaako tämän kaltaista toimintaa jatkaa tulevaisuudessa. Vaikka vertzi oli kokeiluna pieni, niin mielestäni siinä nähtiin jatkoon kannalta tarpeeksi. Nähtiin vertzin mahdollisuudet ja ongelmat, eikä toiminta ollut puutteellista esimerkiksi kävijöiden, vapaaehtoisten tai aukiolojen suhteen.

Omasta mielestäni pilotointi oli onnistunut. Vapaaehtoiset ovat osoittaneet sitoutumisen halukkuutta ensi vuoden puolella, ja nuorilta tullessa palautteessa toive on ollut kova jatkolle. Pilotin aikana syntyi hyvin kehitysideoita, ja mukaan saatiin joukko aktiivisia nuoria ja osaavia vapaaehtoisia. Tämä chatin eteen tehty pohjatyö kannattaa käyttää hyödyksi tulevaisuudessa.

Nettietien mielestä pilotointi oli myös erittäin onnistunut, ja haluavat vertzille kovasti jatkoa. Heidän mielestään vertzillä on ollut positiivinen vaikutus molemmissa vertzissä ja heidän päivystyksessään käyvillä nuorilla, ja että sillä olisi mahdollisuus vain kumuloitua tulevaisuudessa. Vertzi ei heidän sanojensa mukaan jää tähän. (Suhonen & Heinola 2019b).

5.5 Vertzin kehittämisehdotukset

Jos vertzi saisi jatkoa tulevaisuudessa, tai alkaisi muussa muodossa Nuorten Palvelu ry:llä kannattaa siinä miettiä vapaaehtoisten vastuun määrää. Omasta mielestäni vapaaehtoiset kehittyivät valtavasti kohtaamaan nuoria verkkovälitteisesti. Vapaaehtoiset olivat rohkeita sanomaan omia ajatuksiaan ääneen, joka auttoi vapaaehtoisten ryhmää ratkaisemaan vaikeampia tilanteita yhdessä. Keskustelut pyörivät hyvin pelkästään vapaaehtoisten voimin. Tämä vapautti aikaa chatin päävastaavalta, joka pystyi keskittämään ajatuksensa esimerkiksi vaikeimmissa tilanteissa olevien nuorien kanssa käytäviin kahdenkeskisiin keskusteluihin, jotka tapahtuivat ennen Etsivän Nettityön päivystysaikaa. Vaikka vertzi-chat ei ollut tarkoitettu kahdenkeskiseen keskusteluun, niin näitäkin tilanteita syntyi. Kahdenkeskisiä keskusteluita käytiin enemmän chatin päävastaavien kanssa, eikä niitä edes tarjottu vapaaehtoisille. Vertzin tarkoitus olla kevyemmän keskustelun paikka on mielestäni hyvä pitää mielessä tulevaisuudessa, mutta silti vapaaehtoisia voitaisiin kouluttaa kahdenkeskisiin keskusteluihin. Tämän avulla päivystyksen päävastuun voisi potentiaalisesti siirtää kokonaan vapaaehtoisille.

Vertziä pyörittämään olisi suotavaa saada kaksi työntekijää. Vertziä jatkavilla henkilöillä pitää olla osaamista kohdata nuoria verkkovälitteisesti. Yhdelle henkilölle vapaaehtoisten haastattelu, koulutus ja koordinointi, sekä päivystyksissä oleminen vie paljon työaikaa. Siinä on paljon vastuuta ja päätöksen tekemistä ja esimerkiksi vapaaehtoisten haastattelussa olisi hyvä olla kaksi arvioimassa heidän soveltumistansa toimintaan. Pelkästään pystyminen olemaan paikalla joka päivystyksessä vaatii paljon, koska vertzi ei voisi olla auki, jos päävastuussa oleva henkilö ei pääsisi paikalle. Ainakin on hyvä olla joku, joka voi sijaistaa sairastapauksissa. Vapaaehtoisten vastuun lisääminen voisi olla tähän potentiaalinen apu tulevaisuudessa.

Pilotoinnissa kokeiltu samassa tilassa päivystäminen koettiin toimivaksi, ja mielestäni yksi osatekijä siihen miksi vapaaehtoiset ryhmäytyivät hyvin keskenään. Vapaaehtoisten hyvä ja varma olo välittyi positiivisesti nuorille. Samassa tilassa tekeminen ja Nuorten Palvelu ry:n koneilla toimintaan osallistuminen lisäsi mahdollisuuksia osallistua. Jos joskus kokeillaan eritiloista päivystämistä, niin jonkinlainen ääniyhteys on päivystyksen aikana kuitenkin oltava. Vapaaehtoisten mahdollisuus päivystää kotoa käsin on kokeilun arvoinen, unohtamatta mahdollisuutta tulla yhteiseen päivystyspaikkaan.

Omana haaveenani vertzille on se, että se olisi auki joka päivä, kun Etsivän Nettityökin. Silloin se pääsisi täysin tukemaan Etsivän Nettityön tekemää työtä ja auttaisi heitä heidän resurssiongelmissaan. Nuorilta on tullut palautetta päivystyspäivien lisäämisestä, joten hekin sitä selvästi kaipaavat. Pilotoinnin aikana vertzi oli auki kahtena päivänä Etsivän Nettityön kolmesta päivystyspäivästä. Vertzin aukiolo päivistä sunnuntait ovat todettu aktiivisimmiksi kävijämääriltään. Vaikka maanantaisin kävijöitä oli selvästi vähemmän joka kerta sunnuntaihin verrattuna, ei siellä mielestäni liian vähän kävijöitä. Maanantain keskustelut olivat rauhallisempia, joka oli hyvää tasapainoa päivystyspäivien välillä. Niissä pystyttiin ryhmäytymään hieman enemmän sunnuntaina useammin olevan ahdistuneisuuden ollessa poissa.

Päivystysaika oli minusta hyvä. Kello 18-21, oli hyvän oloinen niin vapaaehtoisille kuin nuorillekin. Päivystysajan myöhäistäminen on mielestäni huono idea vapaaehtoisten kannalta, koska nykyisen päättymisajan, eli kello 21, jälkeen kerkeää vielä rauhoittua ja valmistautua seuraavaa arkipäivää varten. Päivystysaikaa kannattaa harkita tulevaisuudessa sunnuntain kannalta. Nettietsivät ovat auki viikolla viimeisen kerran tiistaina, joten nuorille on saattanut olla monta asiaa mitkä ovat mietityttäneet viikon aikana, joista haluavat päästä juttelemaan. Nämä vaikeammat keskustelun aiheet nousevat siis helposti esille sunnuntaisin vertzin auetessa ja mahdollisuudet vastata näihin vaikeimpiin teemoihin ryhmä-chatissa voivat olla rajalliset. Kahdenkeskisten keskustelujen tarve on siis todennäköisempi sunnuntaisin.

Vapaaehtoisilta palautteissa esille nousseet kohdat chat-iltojen päivistä ja tuntimäärästä on tärkeää muistaa kehittäessä. Tasapainon löytäminen nuorten ja vapaaehtoisten ajasta onkin todella tärkeää. Toisaalta haluaisi tarjota nuorille mahdollisimman paljon keskustelu mahdollisuuksia, mutta toisaalta pitkät keskustelut vapaaehtoisilta voi olla pidemmän päälle paljon vaadittu.

Tulevaisuudessa olisi hienoa kehittää Etsivää Nettityötä ja vertziä enemmän yhtenäisemmäksi. Etsivän Nettityön on mahdotonta seurata nopeammin liikkuvaa keskustelua, joten he eivät voi olla paikalla osana keskustelua. Selkeyttä tarvitaan esim. yksityiskeskustelujen sisältöjen kertomisessa Etsivälle Nettityölle. Olisiko tarpeen esimerkiksi luoda kanavaa, johon vertzissä yksityiskeskustelujen kävijät voisivat kertoa pienen briiffauksen mistä on keskusteltu, jotta Etsivän Nettityön tekijät saisivat tästä nopeammin tietoa keskustelun tarpeesta, tai asioista, jotka ovat vaivanneet kyseistä nuorta. Roolien ja yhteen toimimisen selkeyttämistä on hyvä tehdä, jos vertzi saa jatkoa. Yksityiskeskustelujen lisäksi voitaisiin luoda myös kanava, missä kerrottaisiin edellisen kerran aikana käydyt keskustelut, joiden myötä ne vapaaehtoiset, jotka eivät olleet edellisellä kerralla paikalla voisivat nähdä mistä juteltiin viime kerralla. Se voisi helpottaa tiedon jakamisessa ja ehkäpä jopa ensimmäisen tunnin nopeatempoiseen keskusteluun, jos siellä jutellaan edellisellä viikolla tapahtuneista asioista.

Tulevaisuudessa sen sijaan, että vertzi olisi oma kokonaisuutensa ja rinnalla oleva toiminta, voisi se olla tiiviimpi osa Etsivää Nettityötä. Siinä voisi olla työskentelemässä Etsivän Nettityöläinen, joka osallistuisi aktiivisesti osana keskusteluun ja voisi päivystysaikoina ottaa nuoria yksityiskeskusteluihin chatissa esille nousseisiin teemoihin vastatakseen. Koen, että kevyemmän keskustelun paikkana vertzi tuo lisää tasapainoa ja mahdollisuuksia nuorten osallistua. Kynnys keskustella Etsivän Nettityön kanssa voisi kenties vielä madaltua, koska heidät näkee osana vertziä. Vapaaehtoiset kuitenkin pysyisivät tärkeänä osana työtä, koska useamman ja tahdiltaan nopean keskustelun seuraaminen vaatii useampaa tekijää. Vapaaehtoisten roolia voisi laajentaa, kuten aikaisemmin siitä mainitsin ja heidät voisi kouluttaa käymään yksityiskeskusteluja. Haasteena on pitää keskustelu ryhmämuotoisena, eikä olla vaan uusi kanava päästä yksityiskeskustelujen piiriin.

Kuopiossa 1.10.2019 tapahtui väkivallanteko, johon Etsivässä Nettityössä varauduttiin vertzin ylimääräisellä aukiololla. Tämän kaltaisissa kriisitilanteissa vertzi voisi olla oivallinen isompien massojen kohtaamispaikka. Etsivä Nettityö ei ole kuitenkaan tarkoitettu kriisichatiksi, mutta se on paikka, jonne nuoret voivat tulla juttelemaan kriisitilanteissa. Vertziin ei tullut 1.10. käymään suuria määriä nuoria, mutta siellä nuoret saivat jutella turvallisessa ympäristössä heidän tuntemuksistaan. Vertzin auki saaminen ei vaatinut paljoa, ja se oli sillä tavalla hyvin nopea reagointi tapa. Tämä on hyvä kuitenkin pitää mielessä mahdollisuutena isompien joukkojen kanssa keskusteluun.

Vertzi on oikein toimiva kokonaisuus sellaisenaan, eikä se tarvitse mitään suuria muutoksia, jotta siitä olisi tulevaisuudessa hyötyä. Vertzin pitäminen pienempänä ryhmänä on tosin haasteellista ja vaatii huomiota. Jo pilotin aikana 21 nuoren ja vapaaehtoisen keskustelussa kävi selväksi, että isompien joukkojen aktiiviset keskustelut voivat olla liian vaikeita seurattavaksi. Jos vertzin kävijämäärä kasvaisi liikaa, voisi harkita useampaa keskustelukanavaa, jolloin keskustelut pysyisivät pienempinä, ja keskustelun aiheet voisivat vähän poiketa toisistaan eri tekstikanavalla. Tämä voisi auttaa myös potentiaalisesti nopea tahtisiin aloituskeskusteluihin. Vaihtoehtoisesti voidaan laittaa kutsulinkin pois toiminnasta, jolloin kanavalle ei enää pääsisi, jolloin vertzi ei olisi enää kaikille avoin ryhmä. Tällä voidaan pitää chat pieni kokoisena, mutta se ei olisi enää kaikille avoin. Vertzistä ei kuitenkaan ole tarkoitus tulla Sekasin-discordin kaltaista palvelinta, jolla on 10 000 tilaajaa, ja tuhansia nuoria online-tilassa kellon ympäri.

Ajatuksia on vertzin työstämisen aikana noussut teemoitetuista illoista, joissa voitaisiin jutella erilaisista nuoria koskettavista teemoista, tai vaikka kokeilla yhdessä leipomista. Vertzillä on siis mahdollisuuksia kehittyä tulevaisuudessa moneen eri suuntaan. Ja mielestäni sen paikka Etsivän Nettityön tukena takaa sille erikoisen aseman tämän hetkisten nuorisolan Discord-palvelimien joukossa.

6 POHDINTA

Netarin nettisivuilla (www.netari.fi) on näkyvissä viikolla auki olevat nuorten keskusteluun tarkoitettut chatit. Tarjolla näyttäisi olevan monenlaista keskustelumahdollisuutta kahdenkeskisiin keskusteluihin, ja muutama ryhmämuotoinenkin, moneen erilaiseen teemaan liittyen esimerkiksi väkivaltaisuuteen, seksuaaliseen identiteettiin ja päihteisiin.

Chatin viimeisellä kerralla nuorilta esille noussut keskustelu siitä, ettei vertzin kaltaisia chatteja ole on mielestäni harmillista. Tunnetuin Discord palvelimen Suomessa tällä hetkellä on todennäköisesti Sekasin-discord. Se lienee lähimpänä vertzin toimintamallia, jossa on myös vapaaehtoisia ja työntekijöitä keskustelemassa nuorten kanssa.

Discordia ei vielä nuorisotyössä ole otettu käyttöön kovinkaan laajasti. Muutamalla kaupungilla, esim. Jyväskylällä on oma nuorille suunnattu palvelin, joka on auki muutama päivänä viikossa, jossa nuoret voivat jutella nuorisotyöntekijöiden kanssa ja heillä on myös teema-kanava, jossa keskusteluja käydään erilaisiin teemoihin liittyen, ja joissa on mukana aihepiirin tuntevia ammattilaisia. (Nuorten Jyväskylä 2019). YAD:illa on myös oma Street Team Discord, jossa Street Teamin jäsenet voivat jutella keskenään. (YAD 2019). Erilaisten muitten teemojen ympärille löytyy myös Discord-palvelimia. Sekasin-Discordin lisäksi ei omaan silmääni kuitenkaan osunut yhtään Discordia, jossa keskustelemassa olisi myös koulutettujen vapaaehtoisia (MIELI 2019).

Uskon, että eräänlainen teemattomuus ja chattiin osallistuneet vapaaehtoiset tekivät omalaatuisen. Uskoisin nuorten arvostaneen sitä, että heidän kanssaan iltaisin juttelemassa olivat vapaaehtoisia, eikä palkattuja työntekijöitä. Silloin nuoret eivät voi kokea, että koska toiminnasta saa palkkaa, etteivät he oikeasti välitäisi heistä. Omalaatuista on myös se, että se on osa Etsivää Nettityötä, joka on erikoislaatuinen, koska Etsivää Nettityötä ei tehdä Suomessa muualla, kuin Nuorten Palvelu ry:llä.

6.1 Oma oppiminen

Prosessina opinnäytetyö on ollut minulle hyvä opetus siitä, kuinka pieneltä tuntuvilla askelilla saa paljon aikaiseksi.

Olen oppinut paljon nuorten kohtaamisesta verkkoympäristössä. Se kuinka vertzissä vierailleet nuoret ovat päästäneet elämäänsä on yllättänyt. Enhän minä tietenkään tunne nuoria oikeasti yhtään, enkä voi sanoa miten heille tulee käymään. Mutta se, että heidän kanssaan on saanut kulkea tämän syksyn ajan, on ollut hieno kokemus.

Verkkokohtaaminen on haastavaa, koska väärinymmärretyksi tuleminen on kehon kielen puuttuessa todennäköisempää. Voi olla, että vertzissä käyvien nuorten yleinen näkökanta maailmaan on negatiivisempi, niin positiiviseksikin tarkoitetut viestit muuttuvat vastaan otettaessa muotoaan. Tämä on tosin vain arvuuttelua, eikä päde kaikkiin vertzissä käyviin nuoriin. Varmuuden viestin ymmärtämisestä saa vain varmistamalla. Olen itse oppinut paljon siitä, että aina kun ei aivan tiedä mitä mieltä toinen on, niin kysy. Kysyminen ja varmistaminen vie pitkälle.

Chat illat eivät kaikki ole sujuneet sulavasti tai loppuneetkaan aina positiivisiin tunnelmiin. Mutta chatin jälkeisinä iltoina kotiin mennessä on yleensä ottaen ollut itsellä todella positiivinen tunnelma. Illan aikana on ollut oikeasti hauskaa ja sitä voi vain toivoa, että chatissa olleilla nuorilla on tämä sama positiivinen tunnelma ollut edes vähän.

Chatin jälkeen on saanut opetella sitä, kuinka oman mielensä saa rauhoittumaan nukkumaan. Tekemisen tunnelma on jäänyt päälle ja jokunen nuorten kanssa käyty keskustelu on jäänyt vaivaamaan. Tämä on ollut oikein hyvää oppimista tulevaisuuden yhteisöpedagogina työskentelyä varten, koska työasiat pitää oppia käsittelemään niin, etteivät ne jää vaivaamaan. Päähän pyörimään nuorten kanssa käydyt keskustelut ovat jääneet useimmiten silloin, kun ei olekaan osannut kohdata nuoria, niin kuin on toivonut. Tässä on minulle vielä kasvamisen paikka yhteisöpedagogina, ja vakavimmista asioista puhuttaessa kokemusta vielä tarvitaan.

Olen päässyt olemaan mukana vapaaehtoisten kouluttamisessa, ja tämän myötä saanut kokemusta tältä saralta. Itse en ole ollut koulutuksista vastuussa, mutta niissä mukana oleminen on tuonut siihen näkökulmaa. Vapaaehtoisten löytäminen, koordinointi ja haastattelu vapaaehtoistoimintaan on ollut erittäin opettavainen kokemus. Vapaaehtoisilta on pyydetty nimiä monenlaiseen lappuun, salassapitosopimuksesta GDPR:ään ja kuvauslupaan. Vapaaehtoisten kanssa toimiminen ei ole täysin yksinkertaista, vaan kommunikointi pitää osata pitää tarpeeksi aktiivisena, mutta ei liiallisena. Onkin ollut hienoa päästä kurkistamaan Zemppari-toiminnan ja vapaaehtoisten koordinoinnin kulisseihin. Arvostus vapaaehtoisten kanssa toimiviin on noussut tämän kokemuksen myötä.

Yksinäisyys teemana on herättänyt paljon ajatuksia siitä, kuinka iso ongelma se voidaan olla. Teoriapohjan teemoista se on ollut mielenkiintoisin. Varsinkin ongelman suuruus ja kuinka se on koskettanut niin monen ihmisen elämää. Toivonkin, että olen voinut siihen tämän opinnäytetyön aikana edes vähän laittaa korttani kekoon. Mutta kaikkia ei aina pysty pelastamaan ja kaikkien kanssa ei keskustelut kulje.

Arvostin kokemusta prosessin alusta loppuun viemiselle. Vertziä tehtäessä sai oppia ymmärtämään miten moni muotoinen ja rönsyilevä kokonaisuus voi olla. Tämänlaisen ison kokonaisuuden hallitseminen toi minulle myös itseluottamusta siihen, että yhteisöpedagogina olen valmis vastaanottamaan tämänlaisia haasteita. Olen itsenäistynyt ja

kasvanut paljon yhteisöpedagogina tämän prosessin aikana. Itse vertzissä jutteleminen on tuntunut pieneltä asialta verrattuna kulissien takana tapahtuneeseen. Keskustelu on parhaimmillaan tuntunut keskustelulta kavereiden kanssa. Se kuinka tärkeältä tämän lainen itselle pieneltä tuntuva asia on ollut vertzissä mukana olleelle on ollut parasta mitä prosessista on saanut. Niin vapaaehtoiset, kuin nuoretkin ovat tuntuneet saaneen vertzin olemassa olosta paljon. Ei siis saa unohtaa kohtaamisen tärkeyttä.

LÄHTEET

Ebrand Group Oy & Oulun kaupungin sivistys- ja kulttuuripalvelut 2019a. Suomessa asuvien 13-29 -vuotiaiden nuorten sosiaalisen median palveluiden käyttäminen ja läsnäolo. 02 Suosituimmat sosiaalisen median palvelut. viitattu 26.8.2019. <https://wordpress.ebrand.fi/somejanuoret2019/2-suosituimmat-sosiaalisen-median-palvelut/>

Ebrand Group Oy & Oulun kaupungin sivistys- ja kulttuuripalvelut 2019b. Suomessa asuvien 13-29 -vuotiaiden nuorten sosiaalisen median palveluiden käyttäminen ja läsnäolo. 01 Nuoret ja ajankäyttö. viitattu 26.8.2019. <https://wordpress.ebrand.fi/somejanuoret2019/1-nuoret-ja-ajankaytto/>

European Commission 2018. Developing digital youth work. Luxemburg: Publications Office of European Union.

Etsivä Nettityö 2019a. Kooste Etsivästä Nettityöstä-diasarja.

Etsivä Nettityö 2019b. Kooste Etsivän Nettityön saamasta palautteesta nuorilta.

Jansson, Tove 1962. Näkymätön lapsi ja muita kertomuksia. WSOY.

Junttila, Niina 2015. Kavereita nolla – Lasten ja nuorten yksinäisyys. Helsinki: TAMMI.

Heinola, Jani-Markus 2019. Keskustelu Nuorten Palvelu ry:llä. 28.10.2019. Kuopio.

Heinola, Jani-Markus & Suhonen, Veera 2019a. Haastattelu Etsivästä nettityöstä. 18.06.2019. Kuopio.

Heinola, Jani-Markus & Suhonen, Veera 2019b. Keskustelu vertzistä. 17.11.2019. Kuopio.

Heiskanen, Tarja 2011. 150 puhelinnumeroa, mutta ei ketään, kenelle soittaa. Teoksessa Heiskanen, Tarja & Saaristo Liisa (toim.) 2011. Kaiken keskellä yksin – Yksinäisyyden syyt, seuraukset ja hallintakeinot. Jyväskylä: PS-kustannus. 77-95.

Helsingin uutiset 2018. Tätäkö on Suomi lapsilleen? Yli 11 000 viisitoistavuotiasta on vailla yhtäkään ystävää – moni saa hoidoksi lääkkeitä. Viitattu 22.10.2019. <https://www.helsinginuutiset.fi/artikkeli/724178-tatako-on-suomi-lapsilleen-yli-11-000-viisitoistavuotiasta-on-vailla-yhtakaan>

Hyväri, Susanna 2005. Vertaistuen ja ammattiauttamisen muuttuvat suhteet. Teoksessa: Nylund, Marianne & Yeung, Anne Birgitta (toim.) 2005. Vapaaehtoistoiminta – Anti, arvot ja osallisuus. Tampere: Vastapaino. 214-235

Kaarakainen, Suvi-Sadetta & Kaarakainen, Meri-Tuulia 2017. Digitalisaation reunailla Sosiologipäivät 23. - 24.3.2017 – Diasarja. viitattu 18.11.2019. <http://www.polkujatyohon.fi/wp/wp-content/uploads/2017/03/sosiologip%C3%A4iv%C3%A4t-1.pdf>

Kallioma, Johanna & Nuorisolan osaamiskeskus Kanuuna & Ahonen-Walker, Mari & Kuntaliitto 2019. Kunnallinen nuorisotyö Suomessa 2019. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

- Kari, Matti 2011. Yksinäisenä verkossa. Teoksessa Heiskanen, Tarja & Saaristo Liisa (toim.) 2011. Kaiken keskellä yksin – Yksinäisyyden syyt, seuraukset ja hallintakeinot. Jyväskylä:PS-kustannus. 157-164.
- Keinänen & Kirkonpelto & Korhonen & Rönkkö 2017. ZOPAS – Zempparin opas. Nuorten Palvelu ry.
- Keskisaari, Asta 2019. Keskustelu vertzi-chatista. Kuopio.
- Koskenmäki, Niina 2015. Nuorten kokemuksia Nuorten Palvelu ry:n etsivästä verkko-nuorisotyöstä palautteenkeruumenetelmän avulla. Opinnäytetyö. viitattu 22.10.2019. <https://www.theseus.fi/handle/10024/98213>
- Kumpulainen, Ville 2018. Pilotointi käyttöönoton tukena. Viitattu 24.11.2019. <https://www.collapick.com/fi-new/blog/pilotointi-kayttoonoton-tukena>
- Kuopion kaupunki 2017. Nuorisopalveluiden toimintaohjelma 2017-2020. Viitattu 22.10.2019. https://www.kuopio.fi/documents/7369547/7757867/IloOllaNuori_2018.pdf/43073857-d38b-4be3-b1fo-c55da0b7fc16
- Laatikainen, Tanja 2010. Vertaistuki kannattaa. Helsinki:Asumispalvelusäätiö ASPA.
- Lauha, Heikki & Tuominen, Suvi 2016. Kohti digitaalista nuorisotyötä. Helsinki:VERKE.
- Luojola, Taru 2017. Novisiin Discord-opas. viitattu 16.10.2019. <http://luojola.fi/tyhjan-arkin-retkikunta/novisiin-discord-opas/>
- Malinen, Sanna 2016. Millaista on yhteisöllisyys verkossa?. viitattu 16.10.2016. <https://www.verke.org/blog/millaista-on-yhteisollisyys-verkossa/>
- Marjeta, Anna-Leena 2011. Kohtaamisen keinoja kehittämässä – kuvauksia ja kokemuksia moniammatillisesta nuorille suunnatusta verkkotyöstä. Verke julkaisuja 01/2011. Helsinki:VERKE.
- MIELI 2019. Sekasin-chat – keskusteluapua nuorille. Viitattu 24.11.2019. <https://mieli.fi/fi/tukea-netist%C3%A4>
- Mikkonen, Irja 2011. Vertaistuki osana sosiaalista vahvistamista. Teoksessa: Lundbom, Pia & Herranen, Jatta (toim.) 2011. Sosiaalinen vahvistaminen kokemuksina ja käytänteinä. Helsinki:Humanistinen ammattikorkeakoulu 204-222.
- Niemi, Tuukka 2017. Vertaistuestako apu ongelmalliseen digipelaamiseen?. Helsinki:Sosiaalipedagogiikan säätiö.
- Nuorten Jyväskylä 2019. Nuorten Jyväskylän Discord-kanava.viitattu 24.11.2019. <https://nuorten.jyvaskyla.fi/nuorten-jyvaskyla/kysyttavaa/nuorten-jyvaskylan-discord-kanava>
- Nuorten Palvelu ry 2019a. Toimintasuunnitelma 2019 – Nuorten Palvelu ry. viitattu 07.05.2019. <https://nuortenpalvelu.fi/nuortenpwp/wp-content/uploads/2019/02/Toimintasuunnitelma-2019.pdf>
- Nuorten Palvelu ry 2019b, Zempparit – nettisivu. viitattu 07.05.2019. <https://nuortenpalvelu.fi/zempparit>
- Nuorten Palvelu ry 2019c. ETSIVÄ NETTITYÖ – PALVELUN SÄÄNNÖT. <https://nuortenpalvelu.fi/etsiva-nettityo/etsiva-nettityo-palvelun-saannot/>

Nuorten Palvelu ry 2019d. Nuoruus online – nettisivu. viitattu 13.06.2019. <https://nuortenpalvelu.fi/nuoruus-online/>

Nuorten Palvelu ry 2019e. palaveri opinnäytetyöhön liittyen. Kuopio. 17.04.2019

Nuorten Palvelu ry 2017. VerkkoZemppari-palautekysely ja muuta materiaalia VerkkoZemppariuteen liittyen.

Rahja, Rauna 2013. Nuorten mediamaailma pähkinänkuoressa. viitattu 12.8.2019. http://mediakasvatus.fi/wp-content/uploads/2018/06/nuorten_mediamaailma_pahkinankuoressa1.pdf

Räisänen, Katriina 2019. "Huolestuttaa, että tippuu itse kärryiltä" – nuorten digiosaamisesta on huolehdittava – blogi. viitattu 18.11.2019. <https://www.verke.org/blog/huolestuttaa-etta-tippuu-itse-karryilta-nuorten-digiosaamisesta-on-huolehdittava/>

Sillfors, Mikko 2019. Joka viides suomalainen kärsii yksinäisyydestä – tutkija varoittaa: "Yhtä vaarallista kun ei saisi ruokaa tai juomaa". Artikkel. Ilta-Sanomat. viitattu 21.10.2019. <https://www.is.fi/kotimaa/art-2000006094185.html#header>

Simonen, Jenni 2019. "Mä koitan itse selviytyä kaikesta" – Tutkimus työn ja koulutuksen ulkopuolella olevista nuorista. e2-tutkimus. viitattu 12.8.2019. https://e2.fi/julkaisut/ma_koitaa_itse_selviytya

SSLAVI 2019. Suomen nuorisotyön tilasto. Etsivä nuorisotyö. Tavoitetut 2018. Viitattu 19.10.2019. <https://nuorisotilastot.fi/#!/fi/parent/Tavoitetut/perus/choice-1/prosentit/whiteblue/Koko%20maa/Kuopio/table/suhde/Mitä%20kautta%20tavoitetut%20nuoret%20tulivat%20etsivän%20nuorisotyön%20piiriin%3F/null/kunta/donut/%5B%5D//%5B%5D//2016-2018/o?2/Miten%20edustuksellinen%20demokratia%20nuorten%20osalta%20toteutuu%20kunnassanne%20ja%20mitä%20edustuksellisen%20demokratian%20mahdollisuuksia%20nuorille%20on%20tarjolla%3F>

Terveystieteiden tutkimuskeskus 2019. Kouluterveyskysely 2017 ja 2019. Hyvinvointi, osallisuus ja vapaa-aika. Ystävät ja yksinäisyys. viitattu 24.10.2019. <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/tutkimustuloksia/hyvinvointi-osallisuus-ja-vapaa-aika>.

Terävä, Hanna 2018. Yksinäisyyttä koetaan yhä enemmän ihmisten ympäröimänä – "Näkymätön Ninni" voi pahimmillaan jopa radikalisoitua. artikkeli. YLE. viitattu 23.10.2019. <https://yle.fi/uutiset/3-10041099>

Tilastokeskus 2018. Internetiä käytetään yhä yleisemmin matkapuhelimella – myös ostosten tekemiseen. viitattu 9.8.2019. https://www.stat.fi/til/sutivi/2018/sutivi_2018_2018-12-04_tie_001_fi.html

YAD 2019. Discord. viitattu 24.11.2019. <https://streetteam.yad.fi/discord>

Kuvalähdeluettelo:

Kaikki opinnäytetyössä olevat kuvat ja kaaviot ovat opinnäytetyön kirjoittajan tekemiä.

LIITE 1 – VERKKOZEMPPAREIDEN ILLAN PALAUTELOMAKE

1. Minkälainen fiilis jäi illasta?
2. Minkälainen oma fiilis oli ennen chattiin osallistumista?
3. Illan paras kokemus tai mistä jäi hyvä mieli?
4. illan haastavin kokemus tai mikä jäi mietityttämään?
5. Muita huomioita chatista tai sen toiminnasta mihin pitäisi reagoida.
6. vapaa sana

LIITE 2 – VERTZIN PALAUTELOMAKE

Pänniikö joku chatissa? Tuntuuko sinusta, että kohdeltiin väärin? Entä oliko joku erityisen hyvin tai haluat muuten vaan sanoa chatista jotain? Palautteet käymme läpi ennen aukioloaikoja ja reagoimme niihin parhaamme mukaan.

LIITE 3 – VERTZIN MAINOKSIA



AUKI tänään
sunnuntaina 29.09.2019
klo 18-21

vertzi



←----te, kun
liitytte
servulle

AUKI tänään
sunnuntaina 03.10.2019
klo 18-21

←---vertzi



vertzi

on AUKI tänään
06.10.2019
klo 18-21



vertzi

AUKI tänään
sunnuntaina 13.10.2019
klo 18-21



vertzi

AUKI tänään
maanantaina 28.10.2019
klo 18-21



vertzi

AUKI tänään
sunnuntaina 27.10.2019
klo 18-21

LIITE 4 – VERKKOZEMPPAREIDEN LOPPUPALAUTE

1. Anna vertzille numero kouluarvosanoin?
2. Antoiko koulutus mielestäsi valmiudet toimia vertzissä?
3. Mikä oli koko vertzin ajalta paras kokemus?
4. Entäs haastavin?
5. Mikä meni mielestäsi erikoisen hyvin?
6. Mitä olisi voitu tehdä paremmin?
7. Mitä konkreettisia muutoksia toivoisit päivystysiltoihin?
8. Vapaa sana?
9. Haluatko jatkossa osallistua toimintaan, jos se jatkuu?

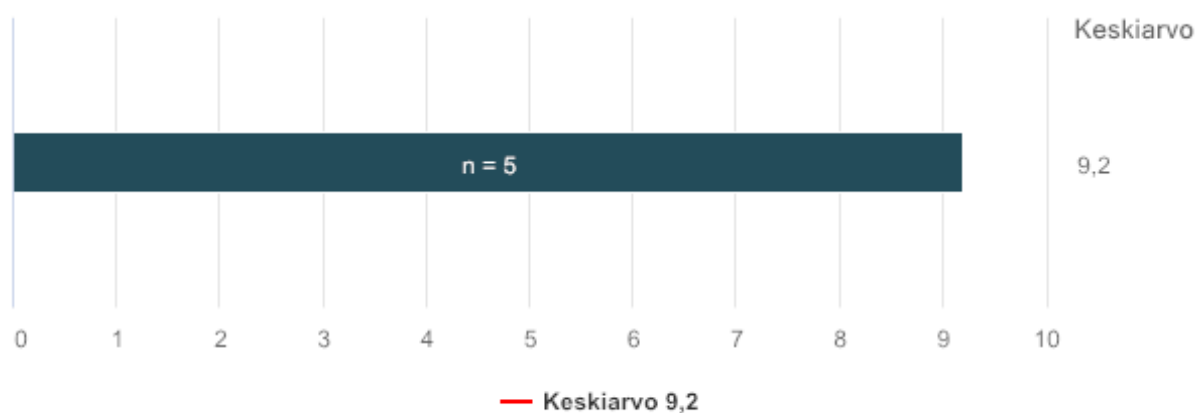
LIITE 5 – VERKKOZEMPPAREIDEN LOPPUPALAUTTEEN VASTAUKSET

VerkkoZemppari palaute

Vastaajien kokonaismäärä: 5 / 6

1. Anna vertzille numero kouluarvosanoilla?

Vastaajien määrä: 5



	4	5	6	7	8	9	10	Keskiarvo	Mediaani
	0%	0%	0%	0%	0%	80%	20%	9,2	9

2. Antoiko koulutus mielestäsi valmiudet toimia vertzissä?

Vastaajien määrä: 5

Vastaukset
Kyllä
Kyllä.
Antoi, koulutus oli hyvin järjestetty ja rohkaisi verkkozemppari toimintaan.
Antoi ja myös elämäkokemus on auttanut.

Antoi, vaikka en täysin osaa sanoa neutraalisti koska omaa osaamista oli jo. Ehkä enemmän olisi ahdistanut mutta ryhmässä tekeminen auttoi nytkin siihen tosi paljon.

3. Mikä oli koko vertzin ajalta paras kokemus?

Vastaajien määrä: 5

Vastaukset
Yhteisöllinen porukka, se kun nuoret lähti mukaan keskusteluun ja keskustelua syntyi runsaasti sekä se kun nuoret antoivat palautetta että verzi on ollut mukava paikka ja toivoisivat jatkoa.
Nuorten kanssa keskustelu. Työntekijöiden yhteishenki.
Parasta kokemuksta ei tullut, koska oli niin paljon hyviä. Kaikki rennot keskustelut ja huonot vitsit.
Chattiryhmän ryhmäytyminen myös keskinäiseen keskusteluun.
Se että saa heti palautetta kävijöitä jos jossain asiassa onnistuttiin. Esim kun autettiin läksyissä ja sanoi että auttoi.

4. Entäs haastavin?

Vastaajien määrä: 5

Vastaukset
Haastetta on tuonut se, kun ei ole joka kerta päässyt niin ei ole aina kaikissa jutuissa mukana, mutta kun on päässyt alustalle taas juttelemaan tämä kyseinen "pelko" on hävinnyt.
Jokaisella kerralla ensimmäinen tunti on haastava, kun jokainen haluaa kerralla kertoa kaikki huolensa.
Nuorten paha olo ja hankalat tilanteet heidän elämässään.
Chattailija, joka haastoi toista chattailijaa. Sekin tilanne ratkesi.

Aina keskustelun aloittaminen vuorossa, miten päästä siihen mukaan ja pysyä mukana.

5. Mikä meni mielestäsi erikoisen hyvin?

Vastaajien määrä: 5

Vastaukset
Se kerta, kun pelailtiin "hymiöpelejä". Sillona tuntui, että nuoret olivat innoissaan ja saatiin luotua se ryhmähenki, joka jatkunut viimeiseen päivään asti.
Yhteistyökyky työntekijöiden kesken.
Keskustelu, se sujui niin hyvin ja ryhmäläiset ryhmäytyivät hyvin.
Linjoille saatiin keskustelijoita ja tuntui, että chatista oli apua. Chatti-ilta alkoi yleensä raskaammissa merkeissä ja päättyi kevyempään tunnelmaan.
Se että en koskaan kokenut olevani tilanteessa yksin, aina oli muita vastaajia ja vastuuhjaaja vierellä.

6. Mitä olisi voitu tehdä paremmin?

Vastaajien määrä: 4

Vastaukset
Mielestäni homma toimi hyvin, tietenkin pientä hieno säätöä
Kun chat oli auki maanantaisin ja sunnuntaisin, olisi esimerkiksi sunnuntaisin voinut olla ihan vain rentoa keskustelua ja maanantaina määritellympää toimintaa, kuten pelejä ja keskusteluja.
Ehkä työvuorojen merkkäminen olisi voinut olla helpompaa.
Paremmat kellonajat ja päivät, vaikka niihin ei voitu vaikuttaa ja 3h on aika pitkä aika.

7. Mitä konkreettisia muutoksia toivoisit päivystysiltoihin?

Vastaajien määrä: 5

Vastaukset
Eipä mitään parannettavaa, mielestäni ollut oikein mukava tila ja teetä ollut aina tarjolla mikä iso plussa:) Myöskin sijainti hyvä, keskustaan pääsee helposti.
Jos viikossa on kaksi iltaa Vertziä, niin ne ei olisi peräkkäisiä päiviä.
Juuri tuo maanantai sunnuntai asia. Oman koneen käyttömahdollisuus olisi myös hienoa. Enemmän omia emotoja.
Päivystysilta on varsin pitkä 17.30-21 varsinkin työssäkäyviä ajatellen. Mietin että voisiko sen lyhentää 2 tuntiin tai jakaa iltaa niin että osa tulee aiemmin ja lähtee aiemmin ja osamyöhemmin.
Lyhyempiä vuoroja ettei ihan tattina kolmea tuntia istua vaikka olihan siinä muita jos kävi vessassa tai hyppi hetken paikallaan, mutta siihen voisi kannustaa. Myös että olisi enemmän vaihtoehtoja kuin vain maanantai tai sunnuntai.

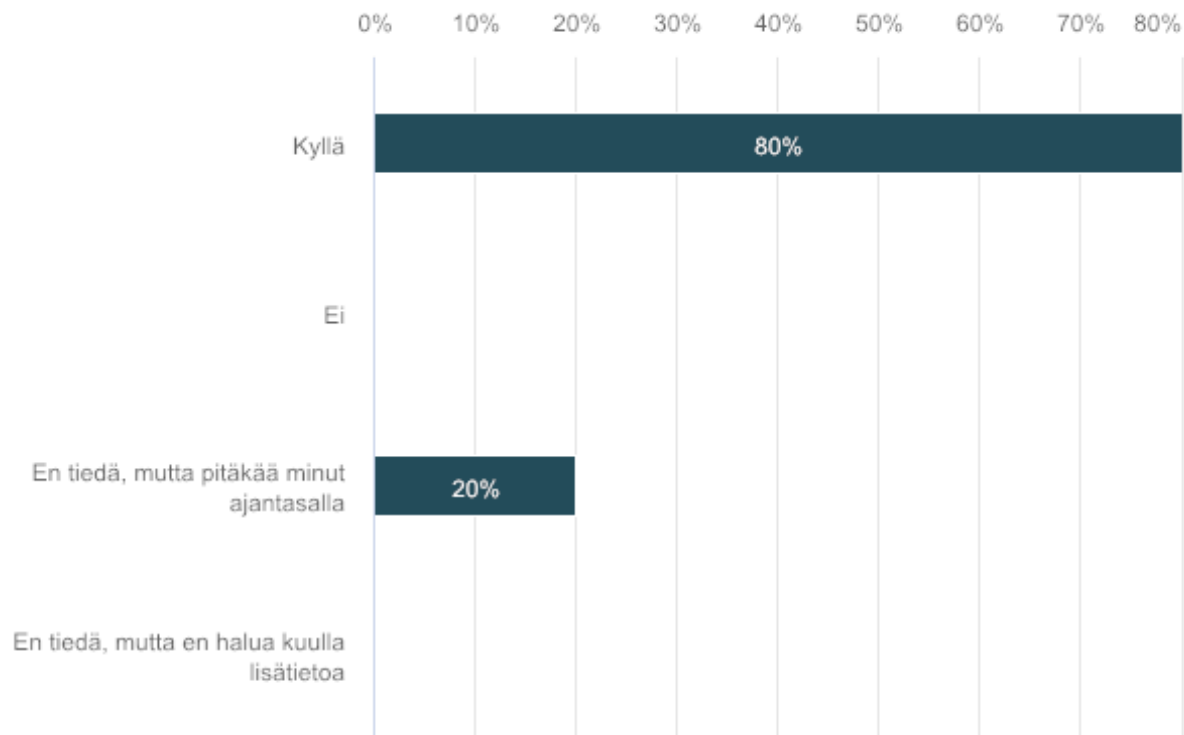
8. Vapaa sana?

Vastaajien määrä: 5

Vastaukset
Kiitos ihanasta syksystä. Huippu idea tämä vertzi ja hyvä opparityö:)
Kauheen vaikeita kysymyksiä tässä.
Kiitos mahdollisuudesta osallistua! Oli ihana osallistua ja olla mukana näin tärkeessä jutussa. <3
Kiitokset kaikille, oli kivaa tutustua teihin. Jatkaisin mielelläni 1-2 päivystystä kuu-kaudessa -tahdilla
Ihan huippu juttu oli ja toivon todella jatkoa.

9. Haluatko jatkossa osallistua toimintaan, jos se jatkuu?

Vastaajien määrä: 5



	n	Prosentti
Kyllä	4	80%
Ei	0	0%
En tiedä, mutta pitäkää minut ajantasalla	1	20%
En tiedä, mutta en halua kuulla lisätietoa	0	0%

10. Jos et halua kuulla enää vertzistä kerro tähän nimesi, niin osataan poistaa sinut viestityslistalta.