

STRATEGINEN ANALYYSI

nuorille suunnatuista chat-palveluista

PÄIVYSTÄJIEN NÄKÖKULMASTA



🔍 Mitä kaikkea tarvitaan chat-palvelun perustamiseen? ✕

Päivystäjille on tarjottava jatkuvaa kohdeväestön tarpeisiin **kohdennettua koulutusta** chat-palveluiden tarjoamisesta.



On varmistettava että päivystäjillä on **empatiaa** ja vahvat **kuuntelutaidot**.



On otettava käyttöön **valvontasysteemejä** jotka tarjoavat päivystäjille palautetta ja emotionaalista tukea.



Käytössä olevan teknologian on oltava **ajantasaista, turvallista** ja **nuorten tarpeisiin räätälöityä**.



On otettava käyttöön teknologiaa, joka helpottaa **tietojen keräämistä** raporttien laatimista, palvelujen itsearviointia ja ohjaajien koulutusmateriaalien kehittämistä varten.



Palvelun saavutettavuuden optimoinnin vuoksi sen **aukioloaika** tulee keskittää **kohdeväestön tarpeiden mukaan** niin moneksi tunniksi kuin mahdollista.



Palvelun säännöt on selitettävä selkeästi: miten palvelu toimii, mihin sitä käytetään ja mitä tietoja tallennetaan.



Rahoituksesta on **budjetoitava riittävästi varoja** palvelun **pitkän aikavälin** kehittämisen suunnittelemiseksi.



Palvelun tulee **koordinoida** toimintaansa **yhteistyössä** muiden **neuvontapalveluiden ja terveydenhuollon laitosten kanssa**, jotta nuorten ohjaamista palveluihin voidaan tehostaa ja koulutusta optimoida.



On kehitettävä **kohdennettuja markkinointi- ja levitysstrategioita**, joilla varmistetaan, että kohderyhmä on tietoinen palvelusta.



Mitkä ovat chat-neuvontapalvelun suurimmat vahvuudet? X

KÄYTTÄJILLE



Chat-neuvontapalvelut ovat helposti **saavutettavia**, joten nuoret voivat saada apua nopeasti ja mistä tahansa.

Viestintä chatin välityksellä on **nuorille luonnollista**. Jotkut saattavat tuntea **vastahakoisuutta puhelinsoittoja kohtaan**, joten chat on **ensimmäinen** matalan kynnyksen **askel** kohti muiden tukipalvelujen hakemista.

Chatin käyttäminen on **äänetöntä**, joten käyttäjät voivat hakea apua ilman, että heidän läheisensä tietävät siitä.

Chat-palvelut ovat **anonyymejä**, joten käyttäjät **kokevat olonsa tarpeeksi turvalliseksi** jakaakseen huolensa.

Chat-palvelut tarjoavat **kuuntelevan korvan** nuorille, joilla ei välttämättä ole ketään, jolle puhua. Vaikka he hyödyntäisivät muita palveluja, he voivat saada **lisätukea** chatin kautta.

Chat-palveluissa keskustelu on **kirjallista**, mikä antaa päivystäjille enemmän aikaa **pohtia lähestymistapojaan**.

Päivystäjät voivat **ottaa yhteyttä esimiehiin** tai muihin päivystäjiin saadakseen tukea tai etsiä resursseja **samalla kun he keskustelevat** käyttäjien kanssa.

Chat palvelut tarjoavat päivystäjille **koulutusmahdollisuuksia**, jotka auttavat heitä **hankkimaan kokemusta** tulevaisuutta varten.

Päivystäjien anonymiteetti antaa heille mahdollisuuden asettaa omat rajansa ja valvoa, mitä he haluavat paljastaa itsestään.

Chat-palveluiden avulla organisaatiot voivat olla **tukea suurempaa** määrää **nuoria**.

Chat-palvelut parantavat **organisaatioiden imagoa** sovittamalla sen yhteen nuorten ajankohtaisten **mieltymysten** ja **digitalisaation** kanssa.

Chat-palveluilla voidaan **kerätä dataa**, jota voidaan käyttää tutkimukseen, levitystoimintaan tai laadun analysointiin.

Chat-palveluita voidaan tarjota **matalammilla kustannuksilla**, erityisesti jos organisaatiolla on jo muita neuvontapuhelimia.



ORGANISAATIOILLE

Mitä ovat chat-palveluihin liittyvät suurimmat haasteet? X

Joitain näistä haasteista esiintyy väistämättä kaikissa chat-palveluissa



Haasteet

Mahdolliset ratkaisut

Sanattoman viestinnän puuttuminen tarkoittaa, että päivystäjät eivät pysty osoittamaan **”kuuntelevansa”** aktiivisesti.

Päivystäjät voidaan **kouluttaa** tunnistamaan tunteita tai **suosittelemaan** käyttäjiä muiden palvelujen äärelle.

Chat-pohjaisen keskustelun **tahti on hidas**, mikä johtaa **pidempiin keskusteluihin ja pidempiin vastausaikoihin**.

Käyttäjiä voidaan tarvittaessa **ohjata puhelinpalvelujen äärelle**, heille voidaan tarjota **kohdennetumpia palveluita** ja voidaan **selittää** että vastaaminen vie aikaa

Palvelujen **rajallinen saatavuus**, erityisesti silloin kun **jonotusajat** ovat pitkiä.

Käyttäjiä tulee informoida aukioloajoista ja odotusajoista ja heitä voidaan **suositella kääntymään** tarvittaessa **muiden palvelujen puoleen**.

Yhteydenottoja saattaa tulla **kohderyhmään kuulumattomilta** henkilöiltä. Keskustelijat saattavat ylittää ikärajan, ottaa yhteyttä vahingossa tai viestitellä **pilaillakseen**.

Pilapuheluiden sattuessa: Pilailijalle on **selitetään** palvelun merkityksellisyys. Päivystäjät tulee kouluttaa käsittelemään piloja. Muissa tapauksissa keskustelija voidaan **ohjata muualle**.

Ghostaaminen: Käyttäjä voi äkillisesti lähteä keskustelusta tai vaieta.

Päivystäjät voidaan kouluttaa **tulkitsemaan hiljaisuutta** ja lähettämään käyttäjille **muistutuksia** heidän läsnäolostaan tai mahdollisuudesta palata chattiin myöhemmin.

Käyttäjien jumittuminen verkkotukeen: Käyttäjät eivät välttämättä pyri **aktiivisesti ratkaisemaan** ongelmiaan tai **hae** muuta ammattiapua.

Käyttäjiä voidaan pyrkiä **ohjaamaan offline-ammattilaisavun piiriin** samalla, kun he **saavat apua**.

Epävarmuudesta johtuvat negatiiviset tunteet päivystäjien keskuudessa: Kuten ”Olenko avuksi?”, ”Miksi tulen ghostatuksi?”, ja huoli keskustelijoista hätätilanteessa.

Organisaation tulee tarjota **ryhmätukea** tai käsitellä huolen ja turhautumisen tunteita istunnoissa esihenkilöiden tai muiden päivystäjien kanssa

Käyttäjien anonymiteetti: Päivystäjät eivät saa tarpeeksi tietoja käyttäjistä hätätilanteissa auttamista varten.

Päivystäjät voivat pyytää yhteydenottajan **IP-osoitetta** tai pyrkiä voittamaan yhteydenottajan **luottamuksen** puolelleen saadakseen lisää tietoja keskustelijasta häneltä itseltään.

Teknologian rajoitteet: Käyttäjät voivat vahingossa pudota keskustelusta sulkemalla chatin, alustaa rajoittaa lakisääteiset vaatimukset ja yhteydenottaminen vaatii nettiyhteyden ja sopivan laitteen.

Käyttäjiä voidaan **tiedottaa** sivuston toimintaperiaatteista ja päivystäjiä voidaan **ohjeistaa relevanttien resurssien äärelle**

Nuorten tavoittaminen: Palvelut saattavat **tavoittaa vain pienen osan** nuorista ja niiden näkyvyyden ylläpitäminen vaatii **jatkuvaa markkinointia** ja viestintää.

Näkyvyyttä voidaan hakea sosiaalisessa mediassa (TikTok, Instagram...) hyödyntäen minimaalista määrää tekstiä, lyhyitä videoita ja huumoria. **Houkuttelevan alustan suunnittelu** myös houkuttelee nuoria.

Pula päivystäjistä budjettirajoitusten ja vapaaehtoistuen rajallisen määrän vuoksi.

Varaa **rekrytointibudjetti** henkilökunnan palkkaamiseen; **ohjaa** käyttäjät tarvittaessa toisaalle tai väliaikaisen AI:n äärelle; pyydä käyttäjien **sähköpostit**, jotta heihin voidaan ottaa yhteyttä myöhemmin.

- **Rahoituksen puute** liittyy moniin tunnettuihin ongelmiin, kuten kyvyttömyyteen päivittää käyttöliittymää tai palkata riittävästi henkilökuntaa.
- Rahoituksen saaminen on haastavaa sillä **toiminnan tehokkuus** on vaikea todistaa.
- **Tietojen keräämisellä** voidaan osoittaa palvelujen tehokkuus, mikä voi auttaa varmistamaan **lisärahoitusta** tulevaisuudessa.



Millainen on chat-neuvontapalvelujen tulevaisuus?



Chat-palvelujen käytön **odotetaan lisääntyvän ajan myötä.**



Chat-palvelut **eivät kuitenkaan tule korvaamaan perinteisiä mielenterveyspalveluja.** Ne toimivat **täydentävänä palveluna**, tarjoten apua hätätilanteissa, henkilökohtaisen hoidon tukena ja hoitoon hakeutumisen **ensimmäisenä askeleena.**



Chat-palvelut voivat täydentää perinteisiä palveluita **parantamalla niiden saatavuutta** ja siten auttavat poistamaan esteitä, joita nuoret kohtaavat mielenterveystuen saannissa.



Mielenterveystukea tarjoavilla organisaatioilla on yhteinen halu luoda **tukiverkosto.**



Tekoälyn käytöstä chat-palveluissa on **ristiriitaisia mielipiteitä.**



Yleinen käsitys on että **tekoäly ei voi korvata ihmisneuvoja**, koska siltä puuttuu näiden palvelujen kannalta oleellinen "inhimillisuus" (lämpö, empatia).



Käyttäjät toivovat usein mieluummin inhimillistä vuorovaikutusta ja **saattavat kysymällä varmistaa päivystäjän olevan oikea ihminen**, torjuen samalla tekoälylle puhumisen mahdollisuuden.



Tekoäly voi tarjota **uusia mahdollisuuksia** kun se toteutetaan **vahvan eettisen ohjenuoran** kanssa ja sen käyttö on **suunniteltu huolellisesti.**



Tekoälyn mahdollisia käyttökohteita ovat muun muassa **alkukartoitustyökalut** ja **suodatustyökalut**, jotka suosittelevat muita kohdennettuja palveluja käyttäjille.



FINNISH YOUTH RESEARCH SOCIETY
FINNISH YOUTH RESEARCH NETWORK



UAM Universidad Autónoma de Madrid



ELTE
EÖTVÖS LORÁND
UNIVERSITY



Co-funded by
the European Union

CH@T-YOUTH

"Halualle ilmaista vilpittömimmät kiitoksemme chat-palveluiden päivystäjille ja tämän hankkeen mahdollistaneille organisaatioille heidän ajastaan, omistautuneisuudestaan ja halukkuudesta osallistua. Kiitos."

in CHAT-YOUTH

Skannaa täältä lisää tietoa!

